

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ КЛИНИКА ДЛЯ ДЕТЕЙ И РОДИТЕЛЕЙ «ЗУБНАЯ ФЕЯ»

## 1 Общие положения

1.1 «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Стоматологическая клиника для детей и родителей «Зубная фея» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации ООО «Стоматологическая клиника для детей и родителей «Зубная фея».

1.2 Правила распространяют своё действие на потребителей услуг (пациентов), а также иных лиц, обратившихся в ООО «Стоматологическая клиника для детей и родителей «Зубная фея» (далее – клиника).

1.3 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23300-1 «О защите прав потребителей, иными государственными нормативными актами РФ и локальными нормативными актами ООО «Стоматологическая клиника для детей и родителей «Зубная фея» в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.4 Правила размещаются для всеобщего ознакомления в свободном доступе на информационном стенде в помещении клиники по адресу: 681000, Хабаровский край, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Кирова, 42 и на официальном сайте клиники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://zfkms.ru>.

## 2 Основные понятия

**Внутренний распорядок медицинской организации:** порядок выполнения профессиональной деятельности персоналом медицинской организации, обеспечивающий получение потребителем услуг (пациентом) медицинской помощи (медицинских услуг) надлежащего объема и качества, а также права и обязанности потребителей услуг (пациентов) при получении медицинской помощи (медицинских услуг) в медицинской организации.

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг:** правила, определяющие порядок обращения за медицинской помощью (медицинскими услугами) пациентов (потребителей услуг), права и обязанности пациентов (потребителей услуг), правила поведения в медицинской организации.

**Пациент (Потребитель):** физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Примечание - Понятие «потребитель» применяется также в значении, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей». Понятие «медицинская организация» употребляется в значении, определенном Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

**Потребитель:** физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

### **3 Порядок приёма пациентов (потребителей услуг) в клинике**

3.1 Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется по адресу нахождения ООО «Стоматологическая клиника для детей и родителей «Зубная фея»: 681000, Хабаровский край, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Кирова, 42.

3.2 Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется в плановом порядке по предварительной записи. При наличии незанятого текущей работой врача-специалиста необходимого профиля, и наличии свободного интервала времени, необходимого для проведения приёма, приём пациента (потребителя услуг) может быть произведен в день обращения за медицинской помощью в клинику.

3.3 Медицинская помощь в экстренной форме (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента (обморок, судороги, анафилактический шок, отек Квинке и др.) оказывается клиникой и медицинским работником клиники гражданину безотлагательно и бесплатно.

3.4 Запись на приём пациента (посетителя) производится согласно графику работы клиники и ее должностных лиц при личном обращении в клинику через дежурного администратора, либо по телефону для записи: 8 (963)823-88-80, 8(4217)33-88-80, либо через сайт клиники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://zfkms.ru>.

3.5 Плановая продолжительность приёма определяется должностными лицами клиники в каждом случае предварительной записи индивидуально для каждого пациента (потребителя услуг), в зависимости от вида медицинских услуг, которые предполагается оказать.

3.6 Запись на приём возможна на время, не позднее, чем за 1 час до завершения работы клиники, согласно графику работы клиники, с учетом предполагаемой длительности приёма, необходимого для оказания планируемых медицинских услуг.

3.7 Дату предварительной записи пациентов на прием и время планового приема пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных регистратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить регистратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

3.8 Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к дежурному врачу на ближайшее свободное время. Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.

3.9 Пациенту (потребителю услуг) необходимо явиться на приём при первичном обращении за медицинской помощью за 20 минут до начала приёма, при последующих обращениях за медицинской помощью — за 10 минут до приёма.

В течение этого времени у пациента (потребителя услуг) и, при наличии, законного представителя пациента (потребителя услуг), будет возможность ознакомиться с информацией для пациентов (потребителей услуг), размещенной на информационном стенде в помещении клиники, и оформить документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством для получения платных медицинских услуг.

3.10 В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.

3.11 На кануне дня приема (в день приема) администратор имеет право по телефону напомнить пациенту о записи на прием и время приема.

3.12 Опозданием на приём в клинику считается явка пациента (потребителя услуг) на приём более, чем на 15 минут позднее согласованного времени. В таком случае клиника вправе не оказывать плановые медицинские услуги пациенту (потребителю услуг), если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека. В случае опоздания администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

3.13 В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

3.14 Пациенты, обратившиеся в стоматологическую клинику с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

3.15 Прием пациента (потребителя услуг) осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта или иного, установленного законом документа). Клиника уведомляет что, в случае если пациент не предоставляет сведения о себе (при желании пациента получения медицинских услуг анонимно) он осознанно лишает себя права на действия, требующие обязательную процедуру удостоверения личности, в частности: подавать любые значимые претензии к Исполнителю от своего настоящего имени, получать выписки и копии медицинских документов с указанием своих настоящих ФИО, получить социальный налоговый вычет за платные медицинские услуги, разрешить официальному представителю действовать от настоящего имени Пациента.

Однако при необходимости оказания медицинской помощи в экстренной форме (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу

жизни пациента), приём пациента (потребителя услуг) может быть осуществлён без предъявления документа, удостоверяющего личность.

3.16 Законному представителю потребителя услуг (пациента), необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной, установленный законом документ) и документ, удостоверяющий его права, как законного представителя потребителя услуг (пациента).

3.17 При обращении за медицинской помощью в клинику, с пациентом (с потребителем услуг) и/или, в установленных законом случаях, с законным представителем потребителя услуг (пациента) оформляются (заключаются) требуемые в соответствии с действующим законодательством документы:

- Информированное согласие на обработку персональных данных;
- Заявление заказчика о присоединении к договору оферты №1 о заключении договора на оказание платных медицинских услуг;
- Договор оказания платных медицинских услуг;
- Медицинская карта амбулаторного больного (форма 043/у) (далее – медицинская карта);
- Информированное добровольное согласие (или отказ) на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи;
- Информированное добровольное согласие на планируемое медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства;
- Анкета пациента о состоянии здоровья;
- Иные требуемые документы.

3.18 Пациент несет личную ответственность за достоверность предоставления Исполнителю информации о состоянии своего здоровья согласно статье 19 ГК РФ.

3.19 На основании ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан» перед предоставлением в клинике платной медицинской услуги (проведением медицинского вмешательства) пациент (потребитель услуг), или, в установленных законом случаях, законный представитель пациента (потребителя услуг) должен дать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства.

3.20 При первичном обращении за медицинской помощью в клинику пациента (потребителя услуг) заводится Медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие обязательные сведения о пациенте (потребителе услуг): фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации по месту жительства, профессия, номер телефона (при наличии) и оформляются иные документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством.

3.21 Без оформления, подписания документов, указанных в пунктах 2.18, 2.19 и 2.20 настоящих Правил, клиника вправе не оказывать медицинские услуги пациенту (потребителю услуг), если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

3.22 Медицинская карта является собственностью клиники и хранится в стоматологической клинике. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

3.23 Пациент ожидает время приема в холле клиники. В кабинет проходит только по приглашению врача или медицинской сестры.

3.24 При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3.25 Информацию о графике работы клиники, должностных лиц, специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан главным врачом клиники или уполномоченным им лицом, пациент (потребитель услуг) может получить на информационном стенде в помещении клиники, у администраторов в устной форме, по телефонам: 8 (963)823-88-80, 8(4217)33-88-80, либо через сайт клиники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://zfkms.ru>.

3.26 Клиника может отказать в оказании платных медицинских услуг пациент (потребитель услуг) в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления медицинской услуги, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

3.27 Посетители клиники и пациенты (потребители услуг) настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях клиники ведется видеонаблюдение.

## **4 Права и обязанности пациента (потребителя услуг)**

4.1 Нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности пациента (потребителя услуг) при получении медицинской помощи (медицинских услуг), являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Положение Закона Российской Федерации №2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992;
- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

4.2 Клиника уведомляет Пациента (Потребителя) о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и

территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

4.3 Пациент (Потребитель) имеет право на:

4.3.1 Выбор врача и выбор медицинской организации;

4.3.2 Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.3.3 Получение консультаций врачей-специалистов;

4.3.4 Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

4.3.5 Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

4.3.6 Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

4.3.7 Отказ от медицинского вмешательства;

4.3.8 Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

4.4 Пациент (Потребитель услуг) обязан:

4.4.1 Заботиться о сохранении своего здоровья

4.4.2 В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

4.4.3 Соблюдать режим лечения, выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, клиника в доступной форме уведомляет пациента (потребителя услуг) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента (потребителя услуг);

4.4.4 Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи (медицинских услуг);

4.4.5 Представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную пациенту (потребителю услуг) достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

4.4.6 Немедленно информировать лечащего врача, лицо, оказывающее медицинскую услугу, об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

4.4.7 Соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

4.4.8 Бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;

4.4.9 Соблюдать требования пожарной безопасности и правила запрета курения в общественных местах;

4.4.10 Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (отменить посещение клиники для планового лечения, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека, в период острой фазы ОРВИ, гриппа, герпеса и других инфекционных заболеваний);

4.4.11 При наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;

4.4.12 При входе в клинику надевать бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

4.4.13 Соблюдать правила поведения в общественных местах и не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом клиники своих обязанностей;

4.4.14 Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим потребителям услуг (пациентам). Не предпринимать действий, способных нарушить права других потребителей услуг (пациентов) и работников клиники;

4.5 Посетителям клиники, пациентам (потребителям услуг) запрещается:

4.5.1 Иметь при себе предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих, крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);

4.5.2 Находиться без соответствующего разрешения в служебных помещениях клиники;

4.5.3 Оставлять детей младшего возраста без взрослого сопровождающего;

4.5.4 Громко разговаривать, в том числе по телефону, шуметь, хлопать дверями;

4.5.5 Выносить из клиники имущество клиники и документы, полученные для ознакомления;

4.5.6 Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов, иных мест хранения документации;

4.5.7 Размещать в помещении клиники объявления без разрешения администрации клиники;

4.5.8 Производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации клиники;

4.5.9 Выполнять в клинике функции торговых агентов, представителей;

4.5.10 Посещать клинику, приходить на приём в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, состоянии похмелья;

4.5.11 Выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;

4.5.12 Находиться в помещениях клиники в верхней одежде и грязной обуви;

4.5.13 Оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;

4.5.14 Пользоваться служебным телефоном;

4.5.15 Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

4.5.16 Посещать клинику с домашними животными;

4.6 Дополнительно, права и обязанности клиники и пациента (потребителя услуг) по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре оказания платных медицинских услуг.

## **5 Права и обязанности медицинских работников и других сотрудников клиники**

5.1 Медицинские работники и другие сотрудники, должностные лица клиники осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии.

5.2 Лечащий врач назначается главным врачом клиники или выбирается пациентом (потребителем услуг) с учетом согласия врача.

5.3 Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента (потребителя услуг), предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию пациента (потребителя услуг) или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов.

5.4 Лечащий врач по согласованию с главным врачом клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в следующих случаях:

- 1) грубое или неуважительное отношение потребителя услуг (пациента) к лечащему врачу, иному медицинскому персоналу и сотрудникам клиники, другим посетителям и пациентам клиники;
- 2) неоднократная (более 2-х раз) неявка или несвоевременная (более 2-х раз) явка на прием к лечащему врачу без уважительной причины;
- 3) несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача;

## **6 Порядок разрешения споров и порядок работы с обращениями граждан в клинике**

6.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб или вопросов о качестве медицинской помощи, пациент (потребитель услуг) или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации клиники (главному врачу, заведующему отделением) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

6.2 Порядок обращения граждан в клиники определяется принятым в клинике Положением об организации работы с обращениями граждан, размещенным в свободном доступе на информационном стенде в помещении клиники по адресу: 681000, Хабаровский край, г. Комсомольск-на-Амуре и на официальном сайте клиники в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <https://zfkms.ru>.

6.3 В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб или вопросов о качестве медицинской помощи, учитывая субъективность оценки эстетического и функционального результатов медицинских услуг, возникающая



ситуация в обязательном порядке рассматривается на совместном заседании Пациента (Потребителя) и Врачебной Комиссии клиники, руководствуясь действующим в клинике Положением о врачебной комиссии.

## **7 Порядок ознакомления пациента (потребителя услуг) с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, выдачи выписок из медицинской документации**

7.1 Нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок ознакомления пациента (потребителя услуг) с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, выдачи выписок из медицинской документации потребителю услуг (пациенту) или другим лицам являются:

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства Здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. № 1050н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;
- Иные государственные нормативные акты, регламентирующие порядок действий в подобных случаях.

7.2 Медицинская карта стоматологического больного и все прилагаемые к ней документы, являются собственностью клиники и представляют собой юридические документы. Не разрешается самовольный вынос Медицинской карты стоматологического больного и прилагаемых к ней документов из клиники.

7.3 Пациент (потребитель услуг), либо его законный представитель, имеют право ознакомления с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

7.4 Основаниями для ознакомления потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в клинику от пациента (потребителя услуг), либо его законного представителя, письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

7.5 Ознакомление пациента (потребителя услуг), либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении клиники, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией.

7.6 Пациент (потребитель услуг), либо его законный представитель, имеют право без взимания платы за них получать отражающие состояние здоровья потребителя услуг (пациента) медицинские документы (их копии) и выписки из них.

7.7 Для получения копий медицинских документов или выписок из них пациент (потребитель услуг), либо его законный представитель, представляет письменный запрос о предоставлении копий медицинских документов или выписок из них.

7.8 При получении копий медицинских документов или выписок из них, пациент (потребитель услуг), либо его законный представитель, оформляют расписку в получении копии медицинских документов или выписок из них.

## **8 График работы клиники**

8.1 График работы клиники и график работы должностных лиц утверждаются руководителем клиники и размещаются в свободном доступе на информационном стенде в помещении клиники по адресу: 681000, Хабаровский край, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Кирова, 42 и на официальном сайте клиники в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <https://zfkms.ru>.

8.2 График работы клиники: Понедельник, Вторник, Среда, Четверг, Пятница — с 9.00 до 19.00; Суббота — с 9.00 до 15.00; Воскресенье – выходной день.

8.3 В государственные праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

8.4 В случае временной приостановления деятельности клиники для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий клиника информирует пациентов (потребителей услуг) путем размещения информации на официальном сайте клиники <https://zfkms.ru> и информационном стенде в помещении клиники о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность клиники будет приостановлена.

## **9 Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка для пациентов (потребителей услуг)**

9.1 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам клиники, пациентам (потребителям услуг) и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба клиники, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.2 В случае нарушения пациентами (потребителями услуг) и иными посетителями настоящих Правил, сотрудники клиники имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.3 Нарушения Правил внутреннего распорядка для пациента (потребителя услуг) могут стать основанием для расторжения Договора оказания платных медицинских услуг с пациентом (потребителем услуг).