

## **Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей сети стоматологических клиник ООО «Мега-Дент»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей сети стоматологических клиник ООО «Мега-Дент» (далее – Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

### **2. Права и обязанности граждан при оказании медицинской помощи**

2.1. В соответствии с Федеральным Законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении гражданин имеет право на:

- соблюдение этических и моральных норм, а также уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;
- оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций гражданина;
- организацию оказания медицинской помощи с учетом рационального использования его времени;
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, согласно законодательству РФ;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

Для гражданина, законного представителя недееспособного, ограниченно дееспособного либо не достигшего 18-летнего возраста необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;

Гражданин, законный представитель недееспособного, ограниченно дееспособного, либо не достигшего 18-летнего возраста имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения на любом этапе оказания медицинской помощи.

## 2.2. Гражданин обязан:

- При нахождении на лечении заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать режим лечения;
- соблюдать правила поведения для пациентов в Клинике;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим: иметь опрятный внешний вид, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, пользоваться сменной обувью или бахилами;
- выполнять рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать правила запрета курения в зданиях Клиники и на прилегающих территориях, в соответствии с Федеральным законом РФ от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

## 3. Порядок обращения граждан за медицинской помощью

3.1. Запись на прием к специалистам Клиники производится при личном обращении через регистратуру Клиники, посредством сети интернет, путем подачи заявки на сайте: [mega-dent72.ru](http://mega-dent72.ru), по телефону регистратуры: +7 (3452) 51-33-33.

При обращении в Клинику необходимо предоставить документы:

### Для взрослого населения:

- Паспорт;
- В случае обращения по ДМС - страховой медицинский полис ДМС (в период срока действия полиса).

### Для детского населения:

- Страховой медицинский полис ДМС (в период срока действия полиса);
- Свидетельство о рождении (для детей до 14 лет), паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;
- Паспорт одного из родителей или иного законного представителя.

3.2. Администратор Клиники оформляет на гражданина медицинскую карту пациента, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество (полностью, последнее при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), профессия со слов пациента, адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса (при обращении по полису ДМС), контактный телефон с целью предупреждения о возможном переносе времени приема в случае непредвиденных обстоятельств. Необходимым условием обработки документации пациента, оформления и ведения медицинской карты является письменное согласие на обработку персональных данных.

3.3. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике.

3.4. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинских карт из Клиники.

3.5. Осмотр и лечение пациента, а также любые медицинские манипуляции начинаются только после подписания гражданином документа **«Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство»**. Медицинским работником в доступной форме предоставляется полная информация о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.6. Несоввершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него.

3.7. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:

- лиц, не достигших 15-летнего возраста;
- граждан, признанных в установленном порядке недееспособными.

3.8. Пациент, один из родителей или иной законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения на любом этапе оказания медицинской помощи.

При отказе от медицинского вмешательства пациенту, одному из родителей или иному законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

3.9. В случае если пациент не может явиться на прием к врачу в назначенное время, он обязан предупредить об этом администратора Клиники или лечащего врача по телефону заблаговременно. По согласованию с пациентом время приема переносится на другой день.

3.10. Прием врача-стоматолога может быть отменен и переназначен при герпесе (если только не данное заболевание послужило поводом для обращения пациента к специалисту), при острых вирусных и бактериальных заболеваниях горла и дыхательных путей (ангина, ларингит, фарингит и др.).

3.11. Информация о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте личного приема граждан администрацией Клиники размещена на сайте Клиники.

3.12. Вопрос о необходимости консультации у другого врача-специалиста решается лечащим врачом. При наличии показаний пациенты направляются к другим специалистам.

3.13. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач-стоматолог выдаёт листок временной нетрудоспособности установленного образца. Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказами и инструкциями Минздрава РФ и Тюменской области, внутренними документами Клиники.

3.14. При оказании стоматологической помощи оформляется договор на оказание платных медицинских услуг. При оказании платных медицинских услуг недееспособным, ограниченно дееспособным либо не достигшим 18-летнего возраста, договор заключается с родителем или иным законным представителем, осуществляющим оплату за лечение.

3.15. Лечащий врач по согласованию с главным врачом Клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. Отказ оформляется в письменном виде. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и его лечения главный врач Клиники организует замену лечащего врача.

#### **4. Порядок предоставления информации**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

4.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. Пациент либо его законный

представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копию медицинской карты, выписку из медицинской карты. Для этого необходимо подать письменное заявление на имя главного врача Клиники. Копии медицинской карты или выписки из нее, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней.

4.3. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.4. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

4.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

- в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;
- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;
- в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему (до 15 лет; больному наркоманией - до 16 лет) для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
- в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
- в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
- в целях расследования несчастных случаев на производстве и с обучающимися во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, а также профессионального заболевания;
- при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
- в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
- в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- по запросу органов опеки и попечительства в целях подтверждения наличия или отсутствия заболеваний, представляющих опасность для окружающих, у лиц, с которыми гражданин, выразивший желание стать усыновителем, опекуном, попечителем или приемным родителем, совместно проживает в жилом помещении.

## **5. Гарантии качества оказания стоматологической помощи**

Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

5.1. Безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с

установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

5.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле.

5.3. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией.

5.4. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

5.5. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр.

5.6. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.

5.7. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.

5.8. Динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги.

5.9. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в стоматологии стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

## **6. Запреты, действующие в Клинике**

В Клинике запрещено:

6.1. Проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

6.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.).

6.3. Находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации.

6.4. Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях.

6.5. Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях и на территории Клиники.

6.6. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями.

6.7. Оставлять малолетних детей без присмотра.

6.8. Выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинскую карту, изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок.

6.9. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации.

6.10. Производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники.

6.11. Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей.

6.12. Находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви, без бахил (или сменной обуви), оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники.

6.13. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении.

6.14. Посещать Клиники с домашними животными.

6.15. Выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием.

6.16. Пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве.

6.17. Вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

6.18. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача. В случае несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

6.19. Употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом.

6.20. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

## **7. Порядок разрешения конфликтов**

7.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право лично обратиться к главному врачу и иному уполномоченному лицу согласно графику и порядку организации личного приема граждан, размещенному на сайте Клиники в сети Интернет, информационном стенде.

7.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

7.3. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату, актуализированный контакт обратной связи (телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

7.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

7.6. Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

7.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **8. Ответственность за нарушение Правил**

Пациенты и посетители несут ответственность за нарушение настоящих Правил в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.