

**Правила внутреннего распорядка для пациентов
в ООО Стоматологическая клиника «Югра Дент»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) определяет нормы поведения пациентов при получении платных медицинских услуг в **ООО Стоматологическая клиника «Югра Дент»** (далее по тексту – Учреждение).

Правовой основой Правил в Учреждении являются:

- Гражданский Кодекс РФ;
- Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N- 1006»
- Приказ Минздрава России от 12.11.2021 г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»
- Устав ООО Стоматологическая клиника «Югра Дент»
- Лицензия, выданная в соответствии с законодательством.

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

- «Платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор).
- «Медицинская услуга» - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.
- «Пациент» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Пациент, получающий платные медицинские услуги, является потребителем, на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- «Законный представитель» - лицо, осуществляющее права и обязанности от имени другого лица (представляемого) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления. В том случае, когда совершение действий представителя обусловлено предписанием закона.
- «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу пациента.
- «Исполнитель» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги пациентам.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, получающих

медицинские услуги в Учреждении, законных представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей Учреждения.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Учреждения.

2.Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. Учреждение оказывает амбулаторно-поликлиническую и консультативно-диагностическую медицинскую помощь всем желающим физическим лицами и юридическим лицам на основании договоров оказания стоматологических услуг.

2.2. Учреждение не имеет прикрепленное население. Госпитализация в Учреждении не производится.

2.3. Прием пациентов в Учреждении проводится по предварительной записи на плановый прием посредством личного обращения в регистратуру по телефону +7 3467 329 777.

2.4. При записи пациент имеет право выбора врача-специалиста.

2.5. Дата и время записи пациента на прием к врачу-специалисту определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

2.6. Не допускается передавать талоны на прием к врачам-специалистам другим лицам.

2.7. Талоны на повторные приемы для продолжения лечения выдаются в регистратуре Учреждения по направлению лечащего врача.

2.8. При обращении в Учреждение пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность (бумажная или электронная версия), а также указать свой контактный телефон для отправки уведомления о записи на прием.

2.9. При первичном обращении к врачам-специалистам Учреждения пациент должен прийти не позднее, чем за 15 минут до приема и обратиться в регистратуру Учреждения для оформления первичной медицинской документации (амбулаторная карта). Так же, в соответствии с действующим законодательством РФ, пациенту необходимо заполнить согласие на обработку персональных данных, лист информированного добровольного согласия/отказа от медицинского вмешательства по утвержденной форме, анкету здоровья. Оформляется Договор на оказание платных стоматологических услуг с физическими или юридическими лицами по утвержденной в Учреждении форме.

Для записи на детский прием необходимо свидетельство о рождении ребенка, документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка. В случае, если ребенок в сопровождении не законного представителя, должна быть представлена нотариально заверенная доверенность на право представлять интересы несовершеннолетнего.

2.10. Прием врача-стоматолога может быть отменен по причине наличия у пациента:

- герпеса (если только не данное заболевание послужило поводом для обращения пациента к специалисту),
- острых вирусных и бактериальных заболеваний ЛОР-органов и дыхательных путей (ангина, ларингит, фарингит и т.д.).

Женщинам желательно отказаться от визита к стоматологу в критические дни с целью снижения риска кровотечения при незначительных травмах, повышения порога чувствительности, снижения риска осложнений.

2.11. В случае опоздания пациента (при условии, что пациент не предупредил об этом лечащего врача или администратора Учреждения), запись может быть отменена без возможности переназначения.

2.12. Если пациент не может прийти в назначенное время (в случае необходимости отмены самого приема), пациент должен обратиться в регистратуру Учреждения (телефоны указаны на талоне, а также в исходящем сообщении от Учреждения в мессенджере) не менее чем за 4 часа до приема. В этом случае администратор Учреждения свяжется с пациентом (его законным представителем) и подберет совместно с пациентом другое удобное время приема.

2.13. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств и при условии, если пациент указывал свой контактный номер телефона, медицинский персонал, Администратор Учреждения предупреждает об этом пациента, связавшись по указанному

контактному телефону. При этом по желанию пациента, запись переносят на другое удобное для него время.

3.Права, обязанности и ответственность пациентов

3.1.В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 г.

«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за платной медицинской услугой пациент имеет право на:

- информацию об исполнителе услуг, наличие лицензии, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- получение информации о расчете цены оказанной услуги;
- качественное и своевременное оказание платной медицинской услуги (время оказания услуги должно оговариваться с пациентом во время записи пациента);
- безопасность для жизни и здоровья оказания медицинской услуги;
- получение в доступной форме информации о диагнозе, плане и вариантах лечения, применяемых технологиях, предполагаемом исходе лечения, возможных осложнениях после медицинского вмешательства, а также о наличии альтернативных видов подобного рода услуг с целью обеспечения права пациента на выбор;
- ознакомиться с гарантийными сроками и правилами предоставления медицинской помощи и поведения пациента в Учреждении;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- на получение акта выполненных работ по окончанию лечения.

3.2. Пациент обязан:

- ознакомиться на информационном стенде и/или официальном сайте Исполнителя, а в дальнейшем соблюдать действующие правила поведения пациентов в Учреждении;
- до назначения курса лечения сообщить лечащему врачу все сведения о наличии у него других заболеваний, применяемых лекарственных препаратов и/или процедур, а также другую информацию, влияющую на течение или лечение заболевания;
- дать добровольное согласие или отказаться от медицинского вмешательства (в письменной форме);
- отказаться на весь курс лечения от употребления наркотиков и лекарств их содержащих, психотропных препаратов, спиртных напитков;
- давать полную информацию лечащему врачу о своих жалобах, перенесенных и сопутствующих заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и других вопросах, касающихся своего здоровья, сообщать обо всех неожиданных переменах в состоянии здоровья;
- выполнять все требования медицинского персонала Исполнителя во время всего курса лечения, соблюдать согласованный план лечения, рекомендации лечащего врача, в том числе по назначенным явкам диспансерного наблюдения, предписанного врачом режима при временной утраты нетрудоспособности. В случае несоблюдения вышеуказанных требований, в том числе назначенного режима лечения, качество лечения может быть снижено, что может повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента;
- заботиться о своем здоровье, не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан;
- не ущемлять права других пациентов и персонала Учреждения;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- оплатить стоимость медицинской услуги;
- соблюдать режим работы Учреждения, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.

3.3. Пациент несет ответственность:

- за невыполнение лечебных назначений (когда он не способен выполнять их по какой-либо причине, то обязан поставить в известность об этом лечащего врача);
- за отказ от лечения или следования назначениям лечащего врача;
- за причиненный ущерб в отношении имущества других лиц и имущества Учреждения.

Пациент, за причинение вреда имуществу других лиц и Учреждению, несет уголовную, материальную или иную ответственность в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

4.Правила пребывания пациентов и гарантии получения медицинской помощи в Учреждении

4.1. Пациенту необходимо снять верхнюю одежду, оставив ее в гардероб, надеть бахилы.

4.2. Учреждение не несет ответственности за вещи, оставленные в верхней одежде пациентов.

4.3. С целью безопасности запрещается вход в Учреждение с большими сумками и пакетами.

4.4. Пациенты и посетители Учреждения должны с уважением относиться ко всему персоналу Учреждения и к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес. Поведение не должно нарушать атмосферу уважения и доброжелательности.

4.5. Согласно требованиям Учреждения, запрещено:

- проявлять любую форму агрессии в помещениях Учреждения и на прилегающей территории;
- курить, употреблять алкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства в помещениях и на территории Учреждения;
- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие;
- выносить за пределы Учреждения какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Учреждению;
- вести себя шумно, неадекватно, в том числе употреблять ненормативную лексику, создавать проблемы для других посетителей Учреждения;
- заниматься любым видом торговли или обмена;
- приводить или приносить в Учреждение животных, птиц (кроме собаки-поводыря);
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Учреждения объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации Учреждения.

В случае несоблюдения любого из вышеперечисленных требований пациенту может быть отказано в приеме.

Сопровождающим пациента лицам может быть отказано в доступе в помещения Учреждения при нарушении общих правил поведения в Учреждении и нарушении общественного порядка.

4.6. Фото и видеосъемку в Учреждения можно вести с разрешения администрации Учреждения или вышестоящих организаций.

4.7. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики и медицинской деонтологии в Учреждении во всех лечебных кабинетах, регистратуре и рентгеновском кабинете ведется аудио и видеозапись.

С целью антитеррористической безопасности на прилегающей территории и в холле Учреждения ведется видеозапись.

4.8. Учреждение в праве отказать в предоставлении плановой медицинской помощи пациентам, которые находятся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, т.к. в ходе медицинского вмешательства могут возникнуть осложнения со стороны организма пациента.

4.9. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность консультации/лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться).

4.10. На приеме у специалиста:

4.10.1. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала. Находиться в кабинете лицам, сопровождающим пациента, можно только с разрешения лечащего врача, при условии, что будут выполнены все его рекомендации.

4.10.2. Пациент обязан иметь при себе паспорт, свидетельство о рождении (для детей). Желательно иметь при себе компактную упаковку одноразовых салфеток или чистый носовой платок.

4.10.3. Рекомендовано в лечебном кабинете пациенту отключить мобильный телефон или перевести его в режим вибрации.

4.10.4. Перед визитом к врачу-стоматологу пациенту рекомендуется покушать (но не плотно), почистить зубы и язык.

4.10.5. За сутки до визита и непосредственно перед визитом к врачу-специалисту рекомендовано воздержаться от приема алкоголя (алкоголь может держаться в крови до 4-х суток, что может снизить эффективность обезболивающих препаратов), чеснока, лука.

4.10.6. В первое посещение пациенту необходимо заполнить анкету о перенесенных и сопутствующих заболеваниях – врачу важно знать данную информацию для подбора обезболивающих и других лекарственных препаратов, выбора методики лечения заболевания и с целью исключения аллергической реакции.

4.10.7. Пациенту или законным представителям несовершеннолетних/недееспособных граждан необходимо информировать своего лечащего врача о принимаемых лекарственных препаратах в настоящее время. Это поможет врачу выбрать те препараты, которые не вызовут у пациента осложнений и аллергических реакций. Если пациент страдает тяжелыми заболеваниями, он обязан заранее предупредить своего лечащего врача об этом и при себе иметь лекарственный препарат, который ему помогает снять приступы. Женщина обязательно должна уведомить врача о беременности или кормлении грудью с целью исключения вредного воздействия на плод или своего ребенка.

4.10.8. Оказание медицинской помощи детям, в том числе проведение диагностических исследований, проводится только в присутствии их законных представителей.

4.10.9. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в медицинскую карту стоматологического пациента, которая ведется в бумажном/электронном формате, является собственностью Учреждения и хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента. Пациенту на основании его заявления может выдаваться копия (выписка) медицинской карты стоматологического пациента. Все данные обследований и консультативные заключения пациенты получают в виде медицинской выписки, заверенной печатью Учреждения.

4.10.10. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами Учреждения, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

4.10.11. Получение заключений и рекомендаций специалистов Учреждения, составление плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг Учреждения возможно только после консультации врача Учреждения или прохождения обследования именно в Учреждении.

4.10.12. Необходимым условием для получения положительного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, соблюдение необходимого уровня гигиены и правил приема медицинских препаратов.

4.10.13. Пациент обязан соблюдать назначенное лечение, рекомендации лечебного режима (в случае временной нетрудоспособности), явки на прием к специалистам.

4.10.14. Только при соблюдении пациентами выше указанных пунктов и на основании действующего на территории автономного округа «Положения об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в медицинских организациях всех форм собственности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» лечащий врач может гарантировать качество лечения.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.

