

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

## ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ООО «ВИТА»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами. Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.1 Клиника оказывает амбулаторно-поликлиническую специализированную стоматологическую помощь взрослому и детскому населению.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в клинике, является врач-стоматолог, врач-стоматолог-терапевт, врач-стоматолог-хирург, врач-стоматолог-ортопед, врач-ортодонт, врач-стоматолог детский, в зависимости от причины обращения пациента за стоматологической помощью.

Лечащий врач назначается по выбору пациента (или администратором по согласованию с пациентом) с учетом согласия врача.

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование челюстно-лицевой области и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (генеральным директором, либо с заведующим отделением) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

1.3. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

1.4. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг.

1.5. График работы отделений ООО "ВИТА"

ул. Ульяновская, д. 52, 3этаж: телефон: 248-83-83

будние дни с 9:00-18:00 (по предварительной записи по телефону)

суббота с 9:00-15:00 (по предварительной записи по телефону), воскресенье-выходной  
График работы в праздничные дни устанавливается администрацией.

## 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. Запись пациента на приём к врачу осуществляется при обращении в клинику, по телефону.

## 3. ПРАВА ПАЦИЕНТА

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

3.1.1 уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

3.1.2. получение консультаций врачей-специалистов;

3.1.3 квалифицированное оказание платной стоматологической медицинской помощи специалистами клиники;

3.1.4 выбор лечащего врача с учётом его согласия; на замену лечащего врача (см. раздел 6 настоящих правил);

3.1.5 получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.6 профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.7 облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

3.1.8. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.9 сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;

3.1.10 информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

3.1.11 отказ от медицинского вмешательства;

3.1.12 получение медицинских услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с Правилами оказания платных медицинских услуг;

3.1.13 получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;

3.1.14 в случае нарушения прав пациента, он может обращаться с жалобой непосредственно к генеральному директору или иному должностному лицу клиники.

#### 4. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент обязан:

4.1.1 принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

4.1.2 своевременно обращаться за медицинской помощью;

4.1.3 находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Клинике;

4.1.4 выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;

4.1.5 выполнять условия заключенного между пациентом и клиникой договора на оказание платных медицинских услуг;

4.1.6 соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;

4.1.7 уважительно относиться к другим пациентам и посетителям клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

4.1.8 соблюдать законодательство о запрещении курения табака и употреблении спиртных напитков в медицинских учреждениях;

4.1.9 бережно обращаться с мебелью, инвентарем и оборудованием поликлиники.

4.1.10 не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

4.1.11 своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

4.1.12 сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

4.1.13 информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

4.1.14 подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;

4.1.15 ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- 4.1.16 своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 4.1.17 немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 4.1.18 не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- 4.1.19 соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- 4.1.20 посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- 4.1.21 при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 4.1.22 не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 4.1.23 бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

**4.2. Пациентам и посетителям**, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- 4.2.1 проносить в здания и служебные помещения Клиники 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;
- 4.2.2 иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- 4.2.3 находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- 4.2.4 употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- 4.2.5 курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- 4.2.6 играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- 4.2.7 громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- 4.2.8 оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.

- 4.2.9 выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- 4.2.10 изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 4.2.11 размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- 4.2.12 производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- 4.2.13 выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- 4.2.14 находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- 4.2.15 преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники.
- 4.2.16 запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА за нарушение настоящих Правил.

5.1. Пациент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством (административным, уголовным, гражданским):

- 5.1.1 за нарушение этических норм и правил поведения в клиники.;
- 5.1.2 за оскорбление части и достоинства работников клиники;
- 5.1.3 за распространение сведений, порочащих честь и достоинство медицинских работников;
- 5.1.4 за порчу мебели, инвентаря и оборудования клиники - в размере стоимости испорченной вещи;
- 5.2.3. за курение табака и распитие алкогольных напитков в клинике.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## 6. ПОРЯДОК СОДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТУ В СЛУЧАЕ ТРЕБОВАНИЯ ПАЦИЕНТА О ЗАМЕНЕ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

6.1. В случае требования пациента о замене лечащего врача при оказании специализированной медицинской помощи пациент обращается к заведующему отделением с заявлением в письменной форме, в котором указываются причины замены лечащего врача.

6.2. Заведующий отделением в течение трех рабочих дней со дня получения заявления, информирует пациента в письменной или устной форме (посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной связи) о врачах соответствующей специальности, работающих в отделении.

6.3. На основании информации, представленной заведующим отделением, пациент осуществляет выбор врача.

6.4. Возложение функций лечащего врача на врача соответствующей специальности осуществляется с учетом его согласия.

## 7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

7.1. В день первичного приёма в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного и согласие на обработку персональных данных. Договор на оказание платных стоматологических услуг.

Для оформления медицинской карты стоматологического больного пациент обязан предъявить в регистратуре следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

7.2. Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача пациенту разъясняется суть документа «Информированное согласие на проведение стоматологического лечения». Лечение начинается только после подписания пациентом этого документа.

**Лечение пациента, отказавшегося подписать Информированное согласие на стоматологическое лечение, в поликлинике не возможно.**

7.3. Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него (несовершеннолетние, больные наркоманией – старше 16 лет).

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

- лиц, не достигших возраста, указанного в абзаце 1 настоящего пункта,
- граждан, признанных в установленном порядке недееспособными.

7.4. Пациент (один из родителей или иной законный представитель) имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения.

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.

7.5. Перед началом лечения пациент (законный представитель) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

7.6. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.

7.7. Время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приема, не превышает 30 минут. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту либо пациенту, имеющему право внеочередного оказания медицинской помощи, о чем другие пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом поликлиники.

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

7.9. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

## 8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

8.1. Основным медицинским документом пациента в поликлинике является амбулаторная карта стоматологического больного. Договор на оказание платных стоматологических услуг.

8.2. В амбулаторной карте больного указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность;
- серия и номер документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан;

8.3. Амбулаторная карта стоматологического больного хранится в регистратуре поликлиники в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

8.4. Медицинская карта стоматологического больного на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста администратором либо другим медицинским работником поликлиники. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты стоматологического больного из поликлиники без согласования с руководством.

## 9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

9.1. 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.

В отношении лиц, не достигших возраста, указанного в пункте 7.3. настоящих Правил, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

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

9.5.1 в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;

9.5.2 при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

9.5.3 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;

9.5.4 в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них



при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;

9.5.5 в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему (до 15 лет; больному наркоманией – до 16 лет) для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

9.5.6 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;

9.5.7 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;

9.5.8 в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с частью 6 статьи 34.1 Федерального закона от 4 декабря 2007 года N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации" несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно-спортивной организацией, не осуществляющей спортивную подготовку и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;

9.5.9 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;

9.5.10 в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

9.5.11 в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;

9.5.12 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.

## 10. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

10.1. Поликлиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- 10.1.1 безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в поликлинике 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;
- 10.1.2 предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- 10.1.3 составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 10.1.4 оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- 10.1.5 проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- 10.1.6 тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- 10.1.7 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;
- 10.1.8 мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- 10.1.9 проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- 10.1.10 проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 10.1.11 динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- 10.1.12 достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

## 11. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

11.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или обратиться к администрации в письменном виде.

Разногласия по вопросу качества оказания стоматологических услуг разрешает врачебная комиссия медицинской организации

11.2. Порядок рассмотрения обращений граждан установлен Положением о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в ООО «ВИТА», разработанным

в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

11.3. График приема граждан по личным вопросам:

Генеральный директор понедельник с 13-00 до 15-00 (по предварительной записи  
тел. 8(846) 248-83-83)

## 12. АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ ВЫШЕСТОЯЩЕГО ОРГАНА УПРАВЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ЗАЩИТУ НАРУШЕННЫХ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ГРАЖДАН

12.1. Министерство здравоохранения Самарской области (почтовый адрес: 443020 г. Самара, ул. Ленинская, 73, телефон для обращений граждан: 8(846) 333-00-16)

12.2. ТО Росздравнадзор по Самарской области (почтовый адрес: 443041, г. Самара, ул. Арцыбушевская, д.13 (4-ый этаж), (846) 333-20-87.

12.3. Управление Роспотребнадзора по Самарской области: почтовый адрес: 443079, г. Самара, ул. Митерева, 1, т. 8(846) 260-38-25)

12.4. Отдел по защите прав потребителей Ленинский район, ул. Садовая, 243,  
тел.: (846) 310-31-75