

# Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО «Клиника Твой доктор»

## I. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральным законом РФ №323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, и иными нормативными актами.

2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Клиника Твой доктор» (далее по тексту - Клиника) при получении стоматологических услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в проведении стоматологического лечения, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники.

3. Правила включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде, на первом этаже Клиники в доступном для пациентов месте и на официальном сайте: [www.tdoctor.ru](http://www.tdoctor.ru).

## II. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1. Формы оказания медицинской помощи:

1.1. Экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

1.2. Неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;

1.3. Плановая - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

2. Стоматологическая помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление зубочелюстной системы и включающих в себя предоставление полного спектра стоматологических услуг.

3. Стоматологическая услуга - стоматологическое вмешательство или комплекс стоматологических вмешательств, направленных на профилактику, диагностику, лечение и реабилитацию.

3. Пациент - физическое лицо, которому оказывается стоматологическая помощь, или которое обратилось за оказанием стоматологической помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

4. Посетитель Клиники - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

5. Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту стоматологической помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

6. Первичный прием врача - стоматолога – это первичное обращение к специалисту по поводу наличия стоматологической патологии: острого заболевания, обострения хронического заболевания или планового осмотра. Первичный прием включает в себя: осмотр, сбор анамнеза, установление предварительного диагноза, определение объема и методов обследования для постановки окончательного диагноза, составление плана лечения и выдачу рекомендаций, проведение лечения.

7. Повторный прием врача - специалиста – это повторное обращение к одному специалисту по одному и тому же случаю заболевания. Повторный прием включает в себя: анализ проведенных дополнительных диагностических исследований (если необходимо) и проведение стоматологического лечения на основе полученных дополнительных методов обследования.

### **III. Порядок обращения пациентов в Клинику**

1. Клиника является стоматологической организацией, оказывающей амбулаторную помощь пациентам старше 18 лет.

2. Для получения стоматологической помощи пациент может:

- Обратиться к администраторам Клиники для записи на прием к врачам-стоматологам;
- Записаться на прием к врачам-стоматологам по телефонам, позвонив администраторам Клиники по номеру: 8-495-150-60-02, или на сайте поликлиники **www.tdoctor.ru**

3. **Часы работы поликлиники: с понедельника по воскресенье без выходных с 8:00-20:00.**

4. При первичном обращении Пациент должен явиться в Клинику до назначенного по предварительной записи времени и обратиться в регистратуру для оформления амбулаторной карты.

5. Пациенты, опоздавшие на прием к врачу-стоматологу более чем на 10 минут, принимаются при наличии свободного времени у врача между приемом пациентов по записи, а вместо опоздавшего пациента принимается следующий по записи пациент.

6. Пациент, обратившийся в Клинику для оказания экстренной или неотложной медицинской помощи, принимается свободным врачом-стоматологом **без очереди**, при наличии определенного врача-специалиста. При этом время приема пациентов данным врачом-стоматологом для оказания плановой медицинской помощи (по предварительной записи) смещается на время оказания экстренной или неотложной помощи принятого пациента. В случае если у пациента нет возможности ожидать запланированного приема в связи с приемом пациента для оказания экстренной или неотложной медицинской помощи, его прием может быть перенесен на любое другое время или любой другой день.

7. Узнать стоимость платных медицинских услуг можно по телефону 8 (495) 150-60-02.

8. Пациенты, записавшиеся на приём к врачу-стоматологу в соответствии с пунктом 2 настоящих Правил обслуживаются по времени записи. Пациенты, не осуществившие предварительную запись на прием к врачу-стоматологу, принимаются после пациентов, предварительно записавшихся, либо в свободное время, между приемами предварительно записавшихся пациентов. Плановый прием пациентов, не осуществивших предварительную запись, может быть перенесен на другой день либо прием может быть осуществлен любым свободным врачом-специалистом.

9. Электронная медицинская карта пациента является собственностью клиники. Пациент лично, либо его законный представитель, в соответствии с законодательством РФ, имеет право знакомиться с медицинской картой, получать копии медицинской карты. Для получения копии медицинской карты пациент лично, либо его законный представитель, может обратиться на ресепшн Клиники (1 или 4 этажа) с **08.00 до 20.00** ежедневно с понедельника по воскресенье. Получить отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, пациент или его законный представитель может в течение 5 (пять) рабочих дней после подачи заявления.

10. Информацию о времени приема врачей-стоматологов можно узнать на сайте **www.tdoctor.ru**

11. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией, в результате осложнений, осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской

помощи по полису ОМС или ДМС. Госпитализация по полису ДМС осуществляется только после согласования со страховой компанией.

#### **IV. Права и обязанности пациентов**

##### **1. Пациент имеет право на:**

- выбор врача-стоматолога (при согласии врача) в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему стоматологической помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны стоматологических работников и других лиц, участвующих в оказании стоматологической помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, реабилитацию и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) стоматологическим вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах стоматологического вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- предоставление информированного добровольного согласия на стоматологическое вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием стоматологического вмешательства;
- предоставление согласия на обработку персональных данных;
- отказ от стоматологического вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, по предварительному заявлению, написанному пациентом или его законным представителем, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- получение стоматологических услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба, в случае причинения вреда, врачом-стоматологом, его здоровью при оказании стоматологической помощи, в случае доказанности причинения такого вреда врачом-стоматологом Клиники;
- обращение в установленном Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, в которой ему оказывается стоматологическая помощь, а также к Главному врачу Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение работниками стоматологии в тайне информации о факте его обращения за стоматологической помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

##### **2. Пациент обязан:**

- при обращении в Клинику иметь при себе пропуск с фотографией (только для пациентов от страховых компаний). В случае отсутствия фотографии на пропуске, предъявлять удостоверение личности;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, коляски (за исключением инвалидов) и другие транспортные средства оставлять на специально оборудованной парковке);
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к работникам стоматологии и другим лицам, участвующим в оказании стоматологической помощи;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания стоматологической помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не позднее, чем за 1 час до начала приема врача-специалиста. При систематической неявке (более 2 (двух) раз) на приемы, Клиника не несет ответственность за начатое и неоконченное лечение и оставляет за собой право информировать страховую компанию об откреплении пациента от обслуживания.
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от стоматологического вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему стоматологическую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3. 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:

- проносить в здание 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, коляски (за исключением инвалидов), корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения персонала;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, нецензурно выражаться.
- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники и объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
- запрещается доступ в здание 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;

4. В случае нарушения пациентом п.2 и 3 Правил, Клиника оставляет за собой право прекратить начатое лечение либо отказать в проведении планового лечения, а также обратиться в страховую компанию с требованием открепить пациента от обслуживания в Клинике.

5. Пациентам систематически не являющимся по предварительной записи на плановый прием более 2 (двух) раз, и не сообщившим о своей неявке, в нарушение п. 2 Правил, может быть отказано в плановом лечении, а также в предварительной записи на плановое лечение.

6. Пациент/посетитель Клиники несет ответственность за причинение вреда имуществу Клиники в соответствии с действующим законодательством РФ.

#### **V. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой.**

Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами Клиники должностным лицом Клиники ответственным за работу с обращениями граждан:

Главный врач, а в его отсутствие – заместитель главного врача по лечебной работе.

1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах стоматологического обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания стоматологической помощи, связанном с ними риске, возможных видах стоматологического вмешательства, его последствиях и результатах оказания стоматологической помощи.

2. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично пациенту при предъявлении паспорта, или лицу, указанному пациентом в добровольном информированном согласии. В случае если дееспособный гражданин не указал лицо, которому доверяет получить информацию о состоянии его здоровья, информация не может быть передана никому, кроме пациента. Информация предоставляется лечащим врачом или другими работниками стоматологами, принимающими непосредственное участие в стоматологическом обследовании и лечении. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании личного запроса копию документации для консультации у других специалистов.

5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании

письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.

6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

### **VII. График работы Клиники**

1. График работы Клиники определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2. Режим работы Клиники определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются руководством Клиники.

### **VIII. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

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

3. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на время их нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях (ФЗ № 323 от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан РФ»).

Главный врач ООО «Клиника Твой доктор» \_\_\_\_\_ Вураки Н.К.

Заместитель главного врача ООО «Клиника Твой доктор» \_\_\_\_\_ Бубнов Е.И.

