

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для граждан, посещающих стоматологическую клинику ООО «Вита-Дент»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для граждан, посещающих стоматологическую клинику ООО «Вита-Дент» (далее - Правила) разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4.10.2012 № 1006, иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере здравоохранения, в целях создания оптимальных условий для получения в стоматологической клинике ООО «Вита-Дент» (далее - Клиника) гражданами медицинской помощи, а также в целях соблюдения прав граждан, обратившихся за медицинской помощью (далее - пациенты), достижения удовлетворенности ими результатами диагностики и лечения.
- 1.2. Правила определяют основные условия нахождения граждан в Клинике, регламентируют иные вопросы, возникающие между гражданами и Клиникой, а также между Клиникой и другими участниками правоотношений по возмездному оказанию медицинских услуг, в части, не урегулированной нормативными правовыми актами Российской Федерации в сфере здравоохранения и условиями заключенного договора.
- 1.3. Требования настоящих Правил являются обязательными для исполнения в соответствующей части пациентами (законными представителями пациентов), другими участниками правоотношений по возмездному оказанию медицинских услуг и иными посетителями Клиники.
- 1.4. При обращении в Клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

2. Информация о Клинике и общие условия оказания медицинских услуг

- 2.1. Информация о Клинике и медицинских услугах, об участвующем в оказании медицинской помощи медицинском персонале, о правах и обязанностях, и иная информация, размещена для всеобщего доступа на информационном стенде, в информационных папках, находящихся в помещениях Клиники, а также на сайте Клиники в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.vitadent32.ru.
- 2.2. Клиника не участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной

программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи г. Брянска и не оказывает услуг в рамках данных программ. Для получения медицинских услуг в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи г. Брянска необходимо обратиться организации, участвующие в реализации указанных программ.

- 2.3. Исполнитель оказывает услуги по настоящему Договору в помещении стоматологической клиники по адресу: 241035, Брянская область, г. Брянск, ул. Медведева, д. 5, а также в медицинских организациях, имеющих с ним соответствующие договоры. Услуги оказываются исходя из перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность Исполнителя в соответствии с лицензией: **1.** Первичная доврачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: рентгенология, сестринское дело; **2.** Первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: организация здравоохранения и общественного здоровья, стоматология общей практики, стоматология ортопедическая, стоматология терапевтическая.
- 2.4. Предоставление услуг происходит в порядке предварительной записи Пациента на прием или в порядке установленной очереди. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники при непосредственном обращении пациента, посредством телефонной и иной связи, включая возможность записи на прием на интернет-сайте Исполнителя по адресу: www.vitadent32.ru. Телефон регистратуры: +7 (4832) 56-69-29.
- 2.5. График работы Клиники: в будние дни с 9.00 до 20.00, в выходные дни 9.00 до 15.00. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом, информацию о котором можно получить в регистратуре Клиники или на его информационном стенде.
- 2.6. Медицинская помощь в экстренной форме оказывается Исполнителем безотлагательно и бесплатно. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь медперсоналом клиники в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.
- 2.7. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.
- 2.8. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.
- 2.9. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор 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.
- 2.10. Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к 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 у регистратора.

- 2.11. Пациенты, обратившиеся в 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 регистратор имеет право назначить прием на другой день.
- 2.12. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем 15 минут до назначенного времени.
- 2.13. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- 2.14. Необходимым условием обслуживания в Клинике является оформление при первичном посещении следующих документов:
 - 2.14.1. Договора на оказание платных медицинских услуг;
 - 2.14.2. Согласия пациента (законного представителя пациента) на обработку персональных данных;
 - 2.14.3. Информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенные 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;
 - 2.14.4. Протокола ознакомления гражданина (законного представителя пациента) с информацией общего характера;
 - 2.14.5. Сведений о лицах, которым может быть передана информация о состоянии здоровья гражданина (ребенка);
 - 2.14.6. Медицинской карты стоматологического больного (форма 043/у) (далее Медицинская карта) пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет регистратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.
- 2.15. Пациент ожидает время приема в холле Клиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.
- 2.16. 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.
- 2.17. Клиника оказывает медицинскую помощь на основании договоров на оказание платных медицинских услуг, заключенных Клиникой с юридическими и физическими лицами в письменной форме. Копия договора, заключенного между юридическим лицом и Клиникой в пользу пациента пациенту на руки не выдается. Физическому лицу, заключившему с Клиникой договор возмездного оказания медицинских услуг, выдается оригинальный экземпляр договора. В случае его утраты Клиникой на основании письменного заявления физического лица, заключившего договор, выдается его копия.
- 2.18. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки

диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

- 2.19. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
- 2.20. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.
- 2.21. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.
- 2.22. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.
- 2.23. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 2.24. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях 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.
- 2.25. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.
- 2.26. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии, либо к узким специалистам (отоларинголог, невролог, аллерголог и др.)
- 2.27. При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций, в силу особенностей психосоматического состояния ребенка, врач в праве отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седатация, общая анестезия).
- 2.28. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4. Порядок оплаты медицинских услуг

- 4.1. Оплата за оказанные медицинские услуги производится юридическими или физическими лицами на основании и условиях, определенных в договорах на оказание платных медицинских услуг, в соответствии с утвержденными в установленном порядке ценами. Цены на медицинские услуги определяются в соответствии с Прейскурантом действующим на дату оказания (окончания оказания) услуги.

- 4.2. Плата за услуги, оказанные Клиникой, осуществляется в наличной и безналичной форме. Для физических лиц безналичная оплата производится банковской картой через банковский терминал в кассе Клиники. Для юридических лиц безналичная форма оплаты осуществляется перечислением денежных средств на соответствующий счет Клиники, указанный в договоре.
- 4.3. При оплате услуг в наличной форме осуществляется внесение денежных средств в кассу Клиники. Оплата медицинских услуг, оказанных Клиникой, производится с применением контрольно-кассовых аппаратов.
- 4.4. При наличии задолженности по оплате услуг Клиника вправе не производить плановое медицинское обслуживание пациента до полного погашения долга.
- 4.5. В случае, если по каким-либо причинам, не зависящим от Клиники, стало невозможным оказание медицинских услуг (полностью или частично), неиспользованный остаток полученных Клиникой денежных средств подлежит возврату Клиникой пациенту (законному представителю пациента, Заказчику).
- 4.6. В случае отказа пациента (его законного представителя, Заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. При этом пациент (его законный представитель, Заказчик) оплачивает Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
- 4.7. После оплаты услуг, Поликлиника выдает документацию, регламентированную законодательством Российской Федерации, в том числе:
 - счет и контрольно-кассовый чек, подтверждающий прием наличных денег или безналичной оплаты через банковский терминал в кассе Клиники непосредственно после оплаты;
 - справку об оплате медицинских услуг установленного образца для представления в налоговые органы (по просьбе пациента, его законного представителя).

5. Правила поведения пациентов и посетителей в Клинике

5.1. Пациенты обязаны:

- 5.1.1. заботиться о сохранении своего здоровья;
- 5.1.2. соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка;
- 5.1.3. соблюдать режим лечения, в том числе, определенный на период их временной нетрудоспособности, выполнять требования, предписания и назначения лечащего врача;
- 5.1.4. оформлять в установленном законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Клиники и удостоверять личной росписью документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации;
- 5.1.5. сообщать свои персональные данные, а также сведения, необходимые для своевременного оформления медицинской и другой документации, в установленном законодательством Российской Федерации порядке и оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества, предоставить подтверждающие изменения документы в течение трех рабочих дней с момента их получения;
- 5.1.6. выполнять иные обязанности, предусмотренные действующим в сфере охраны здоровья законодательством Российской Федерации, договором возмездного оказания медицинских услуг, а также настоящими Правилами.

5.2. Граждане обязаны во время нахождения в Клинике и на прилегающих к зданиям территориях:

- 5.2.1. иметь при себе и предъявлять по требованию персонала документ, удостоверяющий личность;
- 5.2.2. оставлять верхнюю одежду в гардеробе Клиники, надевать бахилы;
- 5.2.3. соблюдать тишину, чистоту и порядок, не курить, не употреблять спиртные напитки и наркотические средства. Плановая медицинская помощь не оказывается пациентам, явившимся на прием в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 5.2.4. выполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом работнику Клиники;
- 5.2.5. уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим гражданам, соблюдать общепринятые нормы поведения в общественных местах, не допускать неуместные разговоры и действия;
- 5.2.6. бережно относиться к имуществу Клиники. В случае причинения ущерба имуществу Поликлиники возместить его стоимость не позднее трех рабочих дней после составления Поликлиникой акта по факту причиненного ущерба.
- 5.2.7. сообщить работнику Клиники о причинении ущерба имуществу Клиники иными гражданами, а также об обнаружении в помещениях Клиники бесхозных вещей;
- 5.2.8. отключать на время посещения медицинских кабинетов мобильный телефон и другие электронные устройства;

5.3. Пациентам и посетителям Клиники, в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-противоэпидемического режима, предупреждения и пресечения возможных террористических актов **запрещается:**

- 5.3.1. проносить в помещение Клиники огнестрельное, газовое, травматическое, холодное оружие;
- 5.3.2. иметь при себе крупногабаритные предметы (вещевые мешки, чемоданы, велосипеды и др.);
- 5.3.3. заходить в помещения для служебного пользования;
- 5.3.4. курить на территории Клиники и у входной двери;
- 5.3.5. оставлять малолетних детей без присмотра;
- 5.3.6. выносить из Клиники медицинские документы и изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- 5.3.7. размещать в помещении и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- 5.3.8. выполнять в Клинике функции торговых агентов;
- 5.3.9. приходить в Клинику в алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении, в состоянии агрессии. В случаях выявления нарушения общественного порядка такие лица удаляются из помещения сотрудниками Клиники, охраны и представителями правоохранительных органов;
- 5.3.10. находиться в Клинике с домашними животными;
- 5.3.11. вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, выражаться нецензурной бранью;
- 5.3.12. в кабинете врача пользоваться мобильными устройствами;
- 5.3.13. портить имущество Клиники.

6. Особенности внутреннего распорядка при оформлении и выдаче медицинской документации

- 6.1. Информация о результатах обследования, лечения пациента, прогнозе развития его заболевания и т.д. сообщается ему или его доверенному лицу исключительно лечащим врачом.
- 6.2. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. Помимо выписок, эпикризов, больничных листов и т.п. по заявлению пациента ему предоставляются копии соответствующих документов.
- 6.3. Медицинские карты на руки пациентам не выдаются. Информация из медицинской карты пациента на бумажном или электронном носителе (диск) предоставляется пациенту (законному представителю) на основании письменного заявления установленного образца, с оплатой соответствующей услуги по прейскуранту.
- 6.4. При повторном письменном обращении пациента (законного представителя) информация из медицинской карты формируется за период времени, прошедший с момента предыдущего обращения, с оплатой соответствующей услуги по прейскуранту.
- 6.5. Информация из медицинской карты предоставляется в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня получения Поликлиникой заявления, за исключением случаев необходимости получения указанной информации в целях оказания пациенту экстренной или неотложной медицинской помощи либо когда в установленной форме заявления определен иной срок предоставления информации.
- 6.6. Информация из электронной медицинской карты оформляется и предоставляется пациенту (законному представителю) или указанному им лицу в одном экземпляре, в соответствии с личным заявлением, под роспись.
- 6.7. Информация, отражающая состояние здоровья гражданина выдается пациенту (законному представителю пациента) либо определенному им лицу при наличии

документов, удостоверяющих личность и полномочия на получение информации и документации.

- 6.8. Заявление о выдаче информации из медицинской карты после выдачи на руки информации подшивается в медицинскую карту пациента.

7. Порядок разрешения споров

- 7.1. Все спорные вопросы, возникающие в процессе заключения и исполнения настоящего договора, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и с соблюдением претензионного порядка урегулирования разногласий.
- 7.2. В случае возникновения разногласий между Исполнителем и Пациентом по вопросу качества оказанных услуг, спор между сторонами рассматривается Врачебной Комиссией Исполнителя, в том числе с привлечением сторонних специалистов. Все претензии Стороны оформляют в письменном виде. Досудебный порядок рассмотрения споров обязателен.
- 7.3. Понимая субъективность оценки эстетического и косметического результатов медицинских услуг, Стороны договорились проводить оценку результатов не ранее сроков, указанных в Информированном согласии на оказание платных медицинских услуг, путем оценки результатов на совместном заседании Пациента и Врачебной Комиссии Исполнителя.
- 7.4. При не достижении согласия сторон, споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ в суде по месту нахождения Исполнителя.

8. Ответственность за нарушение правил

- 8.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
- 8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 8.3. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.
- 8.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.