

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО фирма «Дента»  
О.А.Бондарева  
« 11 » \_\_\_\_\_ 2021 г.



## **Правила внутреннего распорядка ООО фирма «Дента» для потребителей услуг**

### **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Федеральными законами «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», «О защите прав потребителей».

**1.2.** Настоящие Правила обязательны для пациентов и посетителей, а также работников ООО фирма «Дента» далее – Клиника, Клиника «Дента», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

**1.3.** Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде ООО фирма «Дента».

### **2. Права и обязанности пациента**

#### **2.1. Пациент имеет право на:**

- выбор врача и выбор медицинской организации в порядке, предусмотренном 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, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья копий медицинских документов и выписок из медицинских документов в порядке, предусмотренном нормативными правовыми актами;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.

## **2.2. Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- при посещении Клиники «Дента» соблюдать режим работы медицинской организации, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности и санитарно-противоэпидемиологический режим, установленный в учреждении график работы персонала, требования настоящих Правил;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- посещать лечебные кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, в том числе информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представлять иные сведения, которые могут повлиять на качество оказываемых медицинских услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- незамедлительно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права медицинских работников, других пациентов и иных посетителей Клиники «Дента»;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 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 медицинского вмешательства или его прекращение;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к другим пациентам и работникам Клиники «Дента», проявлять в общении с медицинскими работниками и иными пациентами такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники «Дента»;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

**2.2.1.** В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники «Дента», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, а также в целях соблюдения врачебной тайны, **пациентам и посетителям запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения Клиники «Дента» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, а также 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, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники «Дента» без разрешения;
- курить на территориях и в помещениях Клиники «Дента»;
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Клиники «Дента» документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в зданиях, помещениях и на территории Клиники «Дента» объявления;
- производить в зданиях и помещениях Клиники «Дента» фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Клиники «Дента» функции торговых агентов, представителей;
- преграждать проезд к зданию Клиники «Дента».

Запрещается доступ в здание Клиники «Дента» лицам в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания Клиники «Дента» сотрудниками полиции.

### **3. Особенности внутреннего распорядка Клиники «Дента» при оказании медицинской помощи**

**3.1.** В Клинике «Дента» пациентам оказывается первичная специализированная медицинская помощь.

**3.2.** При необходимости оказания медицинской помощи пациент обращается к медицинской сестре Клиники «Дента», обеспечивающей регистрацию больных на прием к врачу.

Предварительная запись на прием к врачу осуществляется:

- при непосредственном обращении пациента;
- по телефону **8(87951) 6-36-05**;
- с помощью сервиса записи на прием к врачу через сеть-Интернет на официальном сайте Клиники (<https://geor-denta.ru>).

Пациент может выбрать любой из указанных способов записи на прием к врачу. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта больного.

**3.3.** Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приёма населения главным врачом, иную информацию, связанную с деятельностью Клиники «Дента», пациент может получить у медицинской сестры в устной форме и наглядно - на информационном стенде, расположенном в холле Клиники «Дента», на официальном сайте Клиники «Дента» в сети Интернет.

**3.4.** Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

#### 4. Особенности обращения пациентов в Клинику «Дента» и оказание медицинской помощи

4.1. Режим работы Клиники «Дента». Порядок и условия предоставления медицинской помощи: Рабочие дни: понедельник - пятница с 09-00ч. до 18-00ч.  
суббота с 09-00ч. до 14-00ч.

Выходной день воскресенье.

4.2. Время ожидания в очереди для осуществления записи на приём к врачу составляет не более 15 минут.

Пациенты принимаются врачами в день обращения при наличии предварительной записи.

Если пациент записан на приём по предварительной записи, он должен явиться на приём за 15 минут до указанного времени, для оформления документации, если пациент не является к указанному времени, он теряет право на посещение врача по назначенному времени.

Максимальный срок ожидания приёма не более 40 минут от назначенного времени. Исключение составляют экстренные ситуации, связанные с осложнениями, возникшими при лечении у предыдущего пациента, в этих случаях, время ожидания продляется до купирования осложнения. Пациент при желании имеет право переписаться к другому специалисту.

При наличии острой зубной боли (температура, отёк, острая боль) пациент принимается в день обращения в течении 1 часа после обращения в Клинику «Дента». Если пациентов с острой болью несколько к одному специалисту, время ожидания продлевается.

4.3. Для предоставления платных медицинских услуг Клиникой «Дента» желательно иметь документ удостоверяющий личность. Платные медицинские услуги населению осуществляются Клиникой «Дента» в рамках письменных договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

4.4. В соответствии с федеральным законом №152-ФЗ от 27 июля 2006 года, перед приёмом, пациент подписывает согласие на обработку персональных данных и в соответствии с статьёй №20 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» согласие на медицинское вмешательство.

Первичная медицинская учётная документация хранится в Клинике «Дента», на руки пациенту не выдаётся. При необходимости работники Клиники «Дента» обеспечивают доставку документации по месту назначения и несут ответственность за её сохранность. При необходимости, по требованию пациента, выдаётся заверенная ксерокопия амбулаторной карты.

4.5. Правом внеочередного оказания медицинской помощи пользуются следующие категории граждан:

- Участники Великой Отечественной войны;
- Ветераны боевых действий;
- Инвалиды Великой отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- Члены семей погибших(умерших) инвалидов войны, участников Великой отечественной войны и боевых действий;
- Граждане, подвергшиеся радиационному воздействию;
- Граждане, имеющие звания Герой советского Союза, герой Российской федерации, полные кавалеры ордена славы;
- Граждане, награждённые знаком «Почётный донор России».

Нетранспортабельные граждане, утратившие способность к передвижению.

## **5. Порядок обращения пациентов в Клинику «Дента» и оказание медицинской помощи**

**5.1.** Для получения стоматологической помощи необходимо:

- Ознакомиться с перечнем предоставляемых услуг и прейскурантом на стенде в холле;
- Обратиться к медицинской сестре:
- Кратко и понятно рассказать причину обращения в Клинику «Дента». Если у Вас острая боль, сообщите об этом медицинской сестре и врач окажет Вам помощь при первой возможности.
- Записаться на приём к врачу. При отсутствии пациентов у врача можно пройти на приём без предварительной записи.
- Предъявить паспорт или другой документ удостоверяющий личность;
- Оформить медицинскую карту (медицинская карта является собственностью поликлиники и не выдается пациенту, но по письменному заявлению пациента может быть выдана ее копия).
- Ознакомиться и подписать договор оказания платных услуг и иные документы;
- Оплатить первичный осмотр и (или) консультацию специалиста.
- После первичного посещения врача, если Вы решили продолжить лечение в нашей Клинике необходимо:
  - Получить у врача полную и понятную Вам информацию о вашем заболевании и методах его лечения;
  - Ознакомиться и подписать договор оказания платных услуг и другие документы;
  - Оплатить предварительную стоимость консультации, лечения. Необходимо знать, что стоимость может меняться в зависимости от клинической ситуации во время лечения;
  - Доплатить разницу или получить неиспользованную часть средств по окончании лечения;
  - Полностью выполнять все рекомендации врача и соблюдать сроки назначения на повторный прием.

**5.2.** Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Не явка на прием в назначенный день считается нарушением режима Клиники.

**5.3.** Рентгенологический кабинет принимает пациентов по направлениям врачей Клиники.

**5.4.** При наличии показаний лечащий врач может направлять пациента по экстренным показаниям с острыми воспалительными процессами в:

- в государственное автономное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Георгиевская стоматологическая поликлиника» (г. Георгиевск, ул. Лермонтова, 59).