

Приложение № 1  
к приказу  
от 01.09.2023 года № 27  
Об утверждении Правил внутреннего  
распорядка для пациентов и посетителей  
(правил поведения пациентов)  
в ООО Стоматологическая клиника «Персона»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор/главный врач  
ООО СК «Персона»  
Рагозина Т.С.  
«01» сентября 2023г.

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей  
(правила поведения пациентов)  
ООО Стоматологическая клиника «Персона».**

Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) для пациентов и посетителей **ООО Стоматологическая клиника «Персона»**. (далее по тексту – «Клиника») являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинском учреждении. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями директора, главного врача.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, обратившихся в Клинику. При обращении в Клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента на оказание своевременной медицинской (стоматологической) помощи.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах (или в информационных папках для пациентов в регистратуре), а также на сайте Клиники в сети Интернет.

Правила внутреннего распорядка включают:

1. Информацию о режиме работы Клиники.
2. Порядок обращения пациентов в Клинику. Правила записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование)
3. Правила подготовки к диагностическим исследованиям
4. Порядок оформления медицинских документов.
5. Порядок оказания стоматологических услуг.
6. Условия и сроки ожидания и оказания услуг
7. Порядок предоставления информации.
8. Гарантии качества оказания стоматологической помощи.
9. Права пациента.
10. Обязанности пациента.
11. Запреты, действующие в Клинике.
12. Порядок разрешения конфликтов.
13. Ответственность за нарушение Правил.

## **1. Информация о режиме работы Клиники.**

### **1.1.Режим работы:**

понедельник-пятница с 8:00 часов до 21:00 часов

суббота, воскресенье с 9:00 часов до 15:00 часов

понедельника по пятницу с 8:00 часов до 21:00 часов в субботу и в воскресенье с 9:00 часов до 15:00 часов

**Медицинская помощь оказывается по адресу:** г. Серов, ул. Февральской революции, д.38

**Телефон регистратуры** +79089047848, +73438573536

1.2. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации специалистов, графике работы размещается в холлах зданий Клиники, а также на официальном сайте Клиники - <http://persona-serov.ru/appointment/>.

1.3: Начало работы регистратуры – 7 часов 30 минут (за 30 минут до начала врачебного приёма).

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

### **Правила записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование).**

2.1. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам на исключительно платной основе. Клиника не оказывает услуги в соответствии с Базовой и территориальной программами государственных гарантий.

2.2. Запись пациента на приём к врачу (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) осуществляется в рабочее время с понедельника по пятницу с 8:00 часов до 21:00 часов в субботу и в воскресенье с 9:00 часов до 15:00 часов

- в регистратуре, в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность,

- по телефону +79089047848, +73438573536.

Направить заявку на прием к врачу (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) можно на странице сайта ООО Стоматологическая клиника «Персона» <http://persona-serov.ru/appointment/>.

2.3. Дату и время приема (в том числе первичного приема, консультации, обследования) пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных администратором. При записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

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

2.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование), а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.7. Для оформления необходимых медицинских документов на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

### 3. Правила подготовки к диагностическим исследованиям

3.1. Одной из диагностических процедур, являющейся альтернативой привычным рентгенологическим исследованиям, часто используемым при проведении стоматологического лечения, является компьютерная томография (КТ). Этот метод позволяет врачу рассмотреть все необходимые структуры в объемном отображении и максимально оценить их состояние и имеющиеся патологические изменения.

КТ проводится в положении сидя. Рекомендуется во время проведения томографического исследования сидеть неподвижно, в отдельных случаях врач может попросить задержать дыхание на несколько секунд. Любое движение тела и даже дыхание могут привести к дефектам на компьютерной томограмме. В процессе подготовки врач дает отдельные рекомендации, выполнение которых позволит сделать обследование максимально эффективным и информативным.

3.2. Перед проведением КТ пациенту необходимо снять украшения из металла, очки и слуховые аппараты, так как наличие в исследуемой области металлических конструкций является препятствием для получения качественного изображения.

3.3. В случае беременности, пациентка обязательно должна сообщить об этом лечащему врачу, назначающему рентгенологические исследования. Рентгенологические исследования, включая КТ, противопоказаны в I триместре беременности. Использование методов лучевой диагностики (рентгенография, КТ) во II и III триместрах беременности допускается по клиническим показаниям, если предполагаемая польза для матери превышает потенциальный риск для плода и ребенка при соблюдении всех мер радиационной безопасности.

### 4. Порядок оформления медицинских документов.

4.1. В день первичного приема (консультации, обследования) в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-у, являющаяся основным медицинским документом пациента в Клинике, на ортодонтическом приеме - медицинская карта ортодонтического пациента установленной формы 043-1/у.

В медицинской карте 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;
- серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста медсестрой либо администратором. Не разрешается вынос медицинской карты из Клиники.

4.2. Необходимым условием обработки документации пациента и ведения медицинской карты является письменное согласие на обработку персональных данных.

4.3. Осмотр и лечение пациента, любые медицинские манипуляции начинаются после дачи и оформления пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

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

При отказе от медицинского вмешательства пациенту (одному из родителей или иному законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказ после чего оформляется отказ от медицинского вмешательства.

4.4. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач Клиники выдает листок временной нетрудоспособности установленного образца. Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказами и инструкциями Минздрава РФ и Свердловской области, внутренними документами Клиники.

4.5. При первом обращении пациента в клинику оформляется Договор на оказание платных медицинских услуг (за исключением случаев оказания помощи по Добровольному медицинскому страхованию).

#### **5. Порядок оказания медицинских услуг.**

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

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

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

#### **6. Условия и сроки ожидания и оказания услуг**

6.1. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам после идентификации личности пациента, путем сопоставления с данными паспорта. В том случае, если пациент не предъявляет паспорт для идентификации личности, помощь может быть оказана анонимно, при этом заключается договор на оказание помощи анонимному пациенту и все данные вносятся в документацию со слов пациента.

6.2. Сроки ожидания медицинской помощи формируются исходя из свободного времени записи на прием. Дату и время приема (в том числе первичного приема, консультации, обследования) пациент выбирает из имеющихся свободных талонов/промежутков назначений, предоставленных администратором. При записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

6.3. Срок оказания услуг определяется лечащим врачом с момента записи пациента на прием и зависит от состояния здоровья пациента, графика работы врача и выбора времени для посещения врача пациентом. Срок предоставления услуг согласуется Сторонами при каждом последующем посещении.

6.4. Ориентировочные сроки оказания стоматологических услуг.

6.4.1. Срок (продолжительность) терапевтической подготовки: срок выполнения конкретной услуги 1-5 приемов, дата приема назначается по согласованию с пациентом, общий срок терапевтического этапа зависит от объема вмешательства и может составлять от 1 до 12 месяцев.

6.4.2. Срок (продолжительность) хирургической подготовки: срок выполнения конкретной услуги 1-5 приемов, дата приема назначается по согласованию с пациентом, общий срок хирургического этапа зависит от объема вмешательства и может составлять от 1 до 12 месяцев.

6.4.3. Срок (продолжительность) ортопедического лечения: 4 месяца с момента снятия слепков, дата посещений назначается по согласованию с пациентом;

6.4.4. Срок оказания стоматологических ортодонтических услуг составляет 4 года;

6.4.5. Срок оказания стоматологических рентгенологических услуг составляет 2 недели.

### **7. Порядок предоставления информации.**

7.1. 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.

7.2. 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.

Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копию медицинской карты, выписку из медицинской карты. Для этого необходимо подать письменное заявление на имя директора. Копии медицинской карты или выписка из них, предоставляются в течение 3 дней. Более полная информация отражена в выписке из Положения о работе с обращениями граждан в ООО СК «Персона», размещенной в информационной папке пациента и на официальном сайте Клиники в сети Интернет.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

### **8. Гарантии качества оказания стоматологической помощи.**

Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

8.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике 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;

8.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

8.3. составление рекомендуемого плана обследования и лечения;

8.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

8.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

8.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

8.7. 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;

8.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

- 8.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- 8.10. проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 8.11. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- 8.12. достижение показателей качества медицинской услуги (с учетом имеющихся стандартов и алгоритмов, с учетом пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).
- 8.13. Подробные гарантийные сроки, сроки службы и другие условия гарантий подробно изложены в Положении о гарантиях ООО СК «Персона».

#### **9. Права пациента.**

Пациент в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» имеет право на :

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 7) отказ от медицинского вмешательства;
- 8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 10) иные права, предусмотренные действующим законодательством.

#### **10. Обязанности пациента.**

Пациент обязан:

- 1) выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- 2) строго соблюдать режим лечения, предписания врача относительно приема лекарственных средств, режима, диеты;
- 3) выполнять условия заключенного между ним и Клиникой договора на оказание платных медицинских услуг;
- 4) находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- 5) проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- 6) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- 7) соблюдать установленный порядок деятельности Клиники, в том числе режим контроля доступа и нормы поведения в общественных местах;
- 8) посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
- 9) бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;

- 10) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
- 11) при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 12) верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- 13) проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- 14) при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- 15) соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом сотрудникам Клиники.

#### **9. Запреты, действующие в Клинике:**

В Клинике запрещено:

- 1) проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 2) иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- 3) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
- 4) употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
- 5) курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях и на территории Клиники;
- 6) играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- 7) громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- 8) оставлять малолетних детей без присмотра;
- 9) выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинскую карту;
- 10) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- 11) размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- 12) производить видео-, фото- и киносъемку (включая аудиозапись) без предварительного разрешения администрации Клиники;
- 13) выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей;
- 14) находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви, без бахил (или сменной обуви);
- 15) оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- 16) пользоваться служебным телефоном;
- 17) приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства и находиться в клинике под воздействием этих веществ;
- 18) посещать Клинику с домашними животными;
- 19) выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- 20) пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- 21) вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 22) находиться сопровождающим лицам в кабинете врача.

В случае, если пациент несовершеннолетний или относится к маломобильным группам населения, допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

#### **10. Порядок разрешения конфликтов.**

10.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право лично обратиться к Директору/главному врачу ООО СК «Персона» Рагозиной Татьяне Станиславовне и иному уполномоченному лицу согласно графику личного приема граждан, размещенному на сайте Клиники в сети Интернет.

10.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

10.3. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату, контакты для обратной связи (телефон, e-адрес, почтовый адрес). В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

10.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится на стойке администраторов, расположенной по адресу: **г. Серов, ул. Февральской революции, д.38**. Время регистрации письменных обращений – все время работы клиники.

10.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Клиники, направляется по почтовому адресу (электронному адресу), указанному в обращении. Если в ответе содержатся данные, содержащие врачебную тайну в отношении заявителя, ответ отправляется заказным письмом на адрес, указанный в обращении.

#### **11. Ответственность за нарушение Правил.**

Пациенты и посетители несут ответственность за нарушение настоящих Правил в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.