

**ПРАВИЛА**  
**внутреннего распорядка**  
**медицинской организации -**  
**ООО «Стоматологическая клиника Зуб Здоров»**

*Введены в действие с 22.12.2023 г.*

Москва

2023

## • Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка медицинской организации – ООО «Стоматологическая клиника Зуб Здоров» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента при обращении и во время нахождения в медицинской организации (далее – клиника, медицинская организация), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (потребителем, его представителем) и медицинской организацией.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», [Правилами](#) предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736; Порядком оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденным Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 N 786н, и иными нормативно-правовыми актами в сфере здравоохранения..

3. Настоящие Правила обязательны для персонала и потребителей (пациентов), а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и прав пациента как потребителя платных медицинских услуг, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи по профилю «Стоматология» надлежащего объема и качества.

4. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;
- порядок предоставления сведений о состоянии здоровья пациента;
- заключительные положения.

## • Порядок обращения пациента в клинику

1. Оказание медицинских услуг в клинике осуществляется на основании публичного договора.

2. Основанием для заключения с пациентом договора об оказании платных медицинских услуг является его свободное волеизъявление и желание.

3. Медицинская помощь в клинике осуществляется на основании предварительной записи и в порядке живой очереди в случае необходимости в экстренной помощи.

4. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу осуществляется в регистратуре как при их непосредственном обращении или по телефону: +7(499) 730-03-33, записаться можно и на сайте: [www.zzdorov.ru](http://www.zzdorov.ru)

5. В случае опоздания Пациента на срок более 15 минут сотрудники клиники вправе отказать пациенту в оказании медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с пациентом.

В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно клинику о своей неявке.

6. С информацией о перечне и стоимости медицинских услуг, времени приема врачей всех специальностей в дни недели и время, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациента руководителем клиники, главным врачом пациент может ознакомиться на сайте, по телефону, в регистратуре (ресепшне) и холле клиники.

7. В клинике при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью); пол; дата рождения (год); адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство); контактный номер телефона.

8. Перед заведением медицинской карты пациент: знакомится с Информацией, содержащей понятия и определения в стоматологии, информацию о правах и обязанностях, об исполнителе услуг; выражает свое согласие (не согласие) на сбор, хранение и обработку персональных данных; заполняет Анкету пациента; выражает свое согласие на медицинское вмешательство.

9. После заведения медицинской карты и подписания пациентом выше указанных документов: пациенту производится первичный осмотр, при необходимости и с согласия пациента исследования, устанавливается диагноз, составляется план лечения (с предложением альтернативных методов лечения), определяются стоимость медицинских услуг и сроки их оказания.

10. Оформляется письменный договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме. Договор исполняется сторонами.

11. Оформление документов, указанных в пунктах 7,8,9 является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

12. Клиника вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу организации, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

13. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию клиники согласно разделу 4 настоящих Правил.

### 3. Права и обязанности пациента

#### 1. При обращении в медицинскую организацию **ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВА НА:**

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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, 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, священнослужителя.

2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

#### 3. При обращении в медицинскую организацию **ПАЦИЕНТ ОБЯЗАН:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- предоставить полную и достоверную информацию о своем здоровье, заполнив и пояснив соответствующую анкету о здоровье;
- соблюдать гарантийные условия;
- своевременно предупреждать о невозможности прийти на прием за сутки до назначенной даты приема, а в случае непредвиденных и экстренных ситуаций – не позднее, чем за 2 (два) часа до времени приема путем телефонного звонка в регистратуру клиники или при возможности – личного посещения;
- соблюдать внутренний распорядок работы медицинской организации, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом работающему персоналу;
- выполнять требования и предписания лечащего врача;
- соблюдать все назначения и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах 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;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов;
- оплатить оказанные платные медицинские услуги.

4. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения причинения вреда жизни и здоровью посетителей клиники, имуществу посетителей и клиники, предотвращения уголовных и административных правонарушений, в том числе разглашения врачебной и личной тайны пациентов, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

**1). Проносить в клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.**

**2). Перемещаться по территории клиники с крупногабаритными предметами, в т. ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, их надо сдать в гардероб.**

**3). Производить фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства клиники.**

**4). Входить без вызова в процедурный кабинет, рентгенологический кабинет, кабинеты врачей-специалистов.**

**5). Входить в помещения с надписью «служебные помещения» или «вход воспрещен».**

**6). Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях клиники.**

**7). Находиться в кабинетах в верхней одежде и без сменной обуви (без бахил).**

**8). Выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам клиники.**

**9). Выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления или передачи другому сотруднику клиники (например, медицинскую карту, выданную для посещения специалиста).**

**10). Изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок.**

**11). Присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника.**

**12). Посещать клинику с домашними животными.**

**13). Портить мебель, предметы интерьера, имущество других посетителей.**

**14). Размещать на территории объявления без согласования с руководством Клиники.**

**15). Преграждать проезд к клинике машин экстренных служб (скорой медицинской помощи, МЧС России, МВД России и т. д.).**

**16). Приносить и употреблять на территории и в помещениях клиники алкогольные, наркотические, психотропные и иные токсические вещества, также приходить в алкогольном и наркотическом состоянии.**

5. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка медицинской организации пациенту может быть отказано в текущем приеме и дальнейшем оказании медицинских услуг, за исключением случаев, требующих безотлагательного медицинского вмешательства в целях устранения риска возможных неблагоприятных последствий от начатого медицинского вмешательства.

6. Нарушением режима считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольный, без уведомления лечащего врача или медицинской организации отказ от медицинского вмешательства до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другой медицинской организации стоматологического профиля без уведомления лечащего врача.

### **• Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом**

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе клиники, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций, вызванные дефектами медицинской помощи);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

2. В случае нарушения прав пациент (его законный представитель) вправе обратиться с устной претензией (жалобой) непосредственно к руководителю или к главному врачу клиники в установленные дни и часы их приема. Устное обращение (претензия, жалоба) пациента регистрируется в Книге регистрации обращений пациентов, в которую вносятся сведения: фамилия, имя и отчество обратившегося пациента (его законного представителя), адрес места фактического проживания,

контактный телефон, суть требований пациента, способ доведения пациенту о результатах рассмотрения обращения, сведения об адресе для направления результатов рассмотрения обращения; сведения о должностном лице, принявшем устную претензию (жалобу), подписи пациента и должностного лица.

3. Администрация клиники обязана в течение 10 (десяти) дней со дня обращения рассмотреть претензию (жалобу), принять по ней соответствующее решение и довести до сведения пациента о принятом решении указанным пациентом способом (путем устной беседы с пациентом или в письменной форме на адрес пациента). В случае неудовлетворения претензии (жалобы) пациент имеет право обратиться в клинику с претензией в письменном виде.

4. Письменная претензия (жалоба) подается пациентом в следующем порядке: первый экземпляр — администратору, а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего претензию, при этом администратор клиники ставит отметку в получении (дата получения, должность, Ф.И.О. администратора, подпись) претензии на экземпляре пациента.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись обращающегося гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), номера телефона. При наличии подтверждающих требования документов, их копии должны быть приложены к претензии. Пациент (его представитель) предоставляет подлинники документов для их сверки с прилагаемыми копиями. Сверка документов проводится администратором клиники при непосредственной подаче пациентом претензии. Подлинники документов возвращаются пациенту вместе со вторым экземпляром претензии.

5. Ответ пациенту (его представителю) на претензию (жалобу) предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) дней с момента подачи претензии (жалобы) способом, указанным в претензии (жалобе).

6. Проведение независимой медицинской экспертизы по оценке качества оказанных медицинских услуг в досудебном порядке пациент осуществляет с обязательным уведомлением клиники о времени, месте и дате проведения таковой экспертизы путем направления письменного уведомления не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до назначенной даты проведения экспертизы.

7. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

## **5. Порядок предоставления сведений о состоянии здоровья пациента**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (представителю) по его требованию на основании письменного заявления по установленной клиникой форме в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами медицинской организации.

В случае подачи заявления представителем пациента, представитель обязан предоставить документ, подтверждающий соответствующее полномочие на подачу такого заявления, получение информации о состоянии здоровья. Этим документом может быть:

- в отношении законных представителей пациента (родителей, приемных родителей, опекунов и попечителей) – паспорт (иной документ, удостоверяющий личность представителя, в том числе свидетельство о временном убежище, о временном пребывании на территории РФ, паспорт моряка), за исключением водительских прав, свидетельство о рождении несовершеннолетнего пациента, удостоверение опекуна, попечителя, постановление органа местного самоуправления об опеке (попечительстве), решение суда о признании гражданина ограниченно или полностью недееспособным;
- в отношении совершеннолетнего пациента – доверенность, удостоверенная нотариально, с указанием в ней отдельным полномочием права на получение персональных данных доверителя, права на получение сведений о состоянии его здоровья в медицинских организациях любой формы собственности (или конкретно – в ООО «Стоматологическая клиника Зуб Здоров»), с правом на подачу и подписание представителем заявлений о предоставлении сведений о состоянии здоровья, получении таких сведений в письменной форме;
- письменное разрешение пациента, оформленное в присутствии лечащего врача пациента, в отношении членов семьи пациента.

Письменное заявление пациента (его представителя) о предоставлении сведений о состоянии здоровья подается пациентом в следующем порядке: первый экземпляр — администратору, а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего претензию, при этом администратор клиники ставит отметку в получении (дата получения, должность, Ф.И.О. администратора, подпись) претензии на экземпляре пациента.

Заявление регистрируется в Книге регистрации заявлений о предоставлении сведений о состоянии здоровья пациента.

Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется в письменной форме в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подачи пациентом (его представителем) заявления о ее предоставлении способом, указанным пациентом (его представителем) в заявлении.

Информация о состоянии здоровья должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного медицинского вмешательства и возможных осложнениях.

Факт предоставления сведений о состоянии здоровья пациента или отказ пациента (его представителя) в получении таких сведений фиксируется в Книге учета выданных сведений о состоянии здоровья пациента.

2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, о чем пациент (его

законный представитель) уведомляются в Обязательстве о неразглашении сведений, составляющих врачебную тайну.

### 3. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется в форме:

- непосредственного ознакомления пациента (его представителя) с медицинской документацией в присутствии представителя медицинской организации;
- выписного эпикриза;
- копии медицинской карты и результатов обследований;
- выписки из медицинской карты;
- справки;
- медицинского заключения, - БЕСПЛАТНО.

Письменные документы выдаются пациенту (его представителю) в одном экземпляре. Справки и медицинские заключения выдаются в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 14.09.2020 N 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо, в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней:

- с момента получения запроса от пациента;
- с момента получения результатов обследования.

Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

Ознакомление с медицинской документацией осуществляется в соответствии с Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, утвержденным Приказом Министерства здравоохранения РФ от 29.06.2016 № 425н.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем копий медицинской документацией (медицинской карты, результатов исследований) не должен превышать 10 (десяти) календарных дней с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса о предоставлении таковых.

4. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в стоматологическую клинику ООО «Стоматологическая клиника Зуб Здоров», является собственностью медицинской организации. Не допускается передача оригиналов первичной медицинской документации на руки пациенту (его представителю) для пользования ею за пределами клиники.

## **6. Заключительные положения**

1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, требований законодательства РФ влечет за собой ответственность для медицинского персонала и пациента, установленную законодательством Российской Федерации.

2. Стоматологическая клиника и его персонал не несет ответственности перед пациентом за качество предоставляемых услуг в следующих случаях:

- предоставления услуг по требованию пациента, расходящемуся с предложенным врачом планом лечения, о чем делается соответствующая запись в истории болезни;
- возникновения аллергических реакций у пациента, не отмечавшихся ранее;
- осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций;
- переделок и (или) исправления оказанных услуг (работ) в другой медицинской организации;
- исправления оказанных услуг (работ) самим пациентом;
- истечения срока гарантии на оказанные услуги.
- неудовлетворительного общего состояния здоровья пациента.

3. При некорректном поведении пациента (законного представителя пациента), грубых высказываниях в адрес работников, в случае нарушения пациентом (законным представителем) настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники клиники вправе делать пациенту (законному представителю) соответствующие замечания, вызвать сотрудников полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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 медицинской организации, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации клиники и ее сотрудников, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Настоящие Правила являются обязательными для ознакомления и соблюдения пациентами (потребителями, заказчиками медицинских услуг) медицинской организации – ООО «Стоматологическая клиника Зуб Здоров».