

Утверждено  
Генеральный директор  
ООО «Академия Улыбки»  
Красавин В.Н.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

Администрация и сотрудники стоматологической клиники «Академия Улыбки» рады приветствовать Вас в нашей клинике. Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов (далее по тексту – Правила), это организационно-правовой документ, регламентирующий, в рамках действующего законодательства, поведение Пациентов в ООО «Академия Улыбки» (далее по тексту - Клиника), а так же иные вопросы (порядок обращения, права и обязанности Пациента, порядок разрешения споров, порядок получения информации о состоянии здоровья, порядок выдачи медицинской и иной документации, гарантии и оплата медицинских услуг), возникающие между участниками правовых отношений - Пациентом (и/или Заказчиком) и Клиникой.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Главным принципом нашей работы является индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся в Клинику

Просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом, возможно, достичь положительного результата в лечении.

Лечащий врач по согласованию с генеральным директором или главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.

### **1. Порядок обращения пациентов**

Стоматологическая клиники «Академия Улыбки» является частной медицинской организацией, в ней оказывается платная медицинская помощь.

Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов клиники при личном обращении, по телефону [+7 \(473\) 212-12-97](tel:+7(473)212-12-97) или на сайте организации [au-vrn.ru](http://au-vrn.ru). При обращении по телефону заявитель предоставляет следующую информацию: - ФИО, дату рождения, адрес регистрации; - контактную информацию (номер телефона ).

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением режима стоматологической поликлиники.

Прием пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность. Так же документ удостоверяющий личность предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина. Прием в экстренных ситуациях ведется по мере высвобождения врача соответствующей специальности.

При первичном обращении пациента администраторы Клиники заполняют медицинскую карту амбулаторного больного. Составляют договор оказания платных стоматологических услуг. Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники, хранится в Клинике, на руки не выдается, в кабинет переносится

администратором. Рентгеновские снимки, другие результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

Договор на оказание платных стоматологических услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

Дети до 14 лет не имеют права подписывать договор, информированное согласие. Договор и другую медицинскую документацию могут подписывать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д., не являются законными представителями, если они не опекуны, и не попечители. Дети на прием должны приходиться в сопровождении законных представителей.

Дети с 14-18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. Ребенок должен принести паспорт, согласие прикрепляется к нашему экземпляру договора и хранится в карте. Информированное согласие ребенок имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

Обращаем Ваше внимание, что в целях безопасности в помещении Клиники ведется видеонаблюдение.

## **2. Права и обязанности пациентов**

### Пациент имеет право на:

Выбор врача.

Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.

Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами.

Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

Отказ от медицинского вмешательства.

### Пациент обязан:

Соблюдать режим работы Клиники.

Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов.

Соблюдать правила поведения в общественных местах.

Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение Клиники в бахилах). Бахилы можно получить у администраторов.

Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Клиники. Соблюдать этику в общении с персоналом.

Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность.

Приходить на прием в установленное время. При невозможности явиться в указанное время заблаговременно предупредить администраторов Клиники. Администраторы подберут для Вас другое удобное время.

Представлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

Бережно относиться к имуществу Клиники.

При обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому сотруднику Клиники.

Запрещается приходить в Клинику в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

### **3. Порядок разрешения споров**

В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Клиники: директору и/или главному врачу, лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.

По вопросам качества медицинской помощи спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Клиники.

### **4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, иными должностными лицами Клиники. Она 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 лечения и возможных осложнениях.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья недееспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## **5. Порядок выдачи справок, выписка из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья, после заявления и в стенах Клиники. По требованию пациента ему предоставляются копия медицинской документации.

Копии медицинской документации выдаются в течение 7 дней. При получении пациент оформляет расписку в получении.

Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Клиники. Справка выдается в течение 30 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций подтверждающих оплату медицинских услуг. Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются.

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

Копии, выписки, справки выдаются родственникам и знакомым только при наличии доверенности.

## **6. Гарантийные сроки и сроки службы**

Безусловные гарантии в нашей клинике даются Пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей (подробнее ознакомиться с безусловными гарантиями, гарантийными сроками и сроками службы можно в Положении об установлении гарантийных сроков и сроков службы).

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться Исполнителем в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины заболевания (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно

приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Гарантия п месяцев».

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие работы (услуги):

- профессиональная гигиена полости рта
- наложение контрольно-диагностической повязки временным

пломбирочным материалом

- хирургические манипуляции
- пародонтологическое лечение
- лечение пульпита молочных зубов
- эндодонтическое лечение

Исполнитель не несет ответственности перед Пациентом в случае:

- невыполнения Пациентом рекомендаций Исполнителя;
- возникновения у Пациента в процессе лечения (протезирования) или

после его окончания последствий и осложнений сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Исполнителем лечебных технологий: отторжение имплантатов, рецидивы периодонтитов, повышение или снижение чувствительности слизистой

оболочки полости рта, зубов и кожи лица, замедленное заживление ран, отек тканей, болевые ощущения, аллергические реакции и другие последствия и осложнения.

### **7. Оплата**

Общая стоимость лечения определяется врачами Исполнителя при планировании лечения (протезирования) в соответствии с прайсом, установленным Исполнителем.

Исполнитель информирует Пациента и/или Заказчика о приблизительной стоимости работы до ее начала, стоимость работы отражается в приблизительной смете лечения (протезирования) и отражается в Приложениях к договору.

Расчеты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются через кассу, банковский терминал или безналичным перечислением на расчетный счет Клиники.

Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача, если стороны Договора оказания платных стоматологических услуг не договорились об ином.

Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

По решению администрации Клиники Пациенту может предоставляться рассрочка платежа за оказанные стоматологические услуги. Вопрос о предоставлении рассрочки платежа рассматривается индивидуально в каждом случае.