

Утверждаю  
Директор ООО «Билагс»  
\_\_\_\_\_ И.С.Бадертдинов

**Правила внутреннего распорядка  
стоматологической клиники  
ООО «Билагс»**

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов далее Правила ООО «Билагс» (далее Клиника) являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказов: распоряжении генерального директора Клиники в соответствии законодательством РФ. Правила определяют поведение Пациента в Клинике, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе обследования и лечения.
  - 1.2. Внутренний распорядок Клиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.
  - 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
  - 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
    - порядок обращения пациента в клинику;
    - права и обязанности пациента;
    - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
    - порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
    - график работы клиники и ее должностных лиц;- информацию о платных медицинских услугах.
  - 1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в холле клиники в доступном для пациентов месте.
- Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте клиники \_\_\_\_\_

## 2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

- 2.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядок оплаты и т.д. у администратора клиники непосредственно, или по телефонам.
- 2.2. Пациент записывается у администратора клиники на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично.
- 2.3. День и время приема пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных.
- 2.4. При обращении в Клинику, пациентов встречает администратор, который заполняет паспортную часть амбулаторной карты и помогает пациенту заполнить иную необходимую медицинскую документацию. В соответствии с нормативными актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, амбулаторная карта со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в клинике, либо предоставленными пациентом клинике для диагностики стоматологических заболеваний, хранится в регистратуре. При необходимости предоставления пациентом данных о проведенном стоматологическом лечении, в какие-либо органы и организации, пациент может взять копии разделов медицинской карты, либо запросить выписку, предупредив администратора клиники о возникшей необходимости предоставления указанных данных за три рабочих дня.
- 2.5. Первый раз пациент является на прием в клинику за 15 минут до назначенного времени (для оформления всей необходимой медицинской документации). На все последующие приемы пациент является в клинику строго в назначенное время.

- 2.6. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора. В случае опоздания на 15 минут и более, прием отменяется.
- 2.7. В случаях, когда назначенный пациенту врач оказывает неотложную медицинскую помощь, начало приема может задержаться.
- 2.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.
- 2.9. Осмотр пациентов стоматологической клиники, с острой болью ведется по мере высвобождения соответствующего врача.
- 2.10. Прием пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.
- 2.11. Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники.
- 2.12. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения администратора и лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.
- 2.13. После консультации и клинического осмотра врачом будет предложен план обследования и лечения. Врач устанавливает предварительный диагноз, рекомендует методы, объем, прогноз лечения определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте клиники, о возможных осложнениях в процессе, и после лечения, об альтернативных методах лечения и о том, как может повлиять тот или иной вид лечения на повседневную жизнь пациента. Вместе с врачом пациент выбирает метод, подходящий как с точки зрения цели обследования и лечения, так и с точки зрения экономических возможностей пациента.
- 2.14. Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом.
- 2.15. Каждая запись в медицинской карте доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, гарантии и т.д.).
- 2.16. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций.
- 2.17. Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами. Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

### 3. ПРАВА ПАЦИЕНТА.

3.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право:

- получать информацию о состоянии своего здоровья, относящуюся к компетенции специалистов клиники;
- получать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах;
- выбирать время приема у врача из имеющегося свободного;
- на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов клиники;
- ознакомиться с документами, подтверждающими специальную правоспособность клиники и ее сотрудников;

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, а также выбор лечебно – профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование и 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;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- 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;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- непосредственное знакомство с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение консультации по ней у других специалистов.

3.2. Пациент также обладает всеми иными правами, предусмотренными законодательством РФ.

#### 4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА.

- 4.1. В день предварительной записи строго в назначенное время пациент прибывает в стоматологическую клинику. В случае, если пациент не прибывает в клинику в установленное время или опаздывает более чем на 15 минут и более, прием отменяется.
- 4.2. Перед началом манипуляции пациенту необходимо своевременно сообщать врачу об изменениях своего состояния в процессе лечения и непереносимости медикаментов и лекарственных препаратов;
- 4.3. Пациент должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу.
- 4.4. При пребывании в клинике не следует оставлять свои вещи без присмотра, персонал не может взять на себя ответственность за их сохранность. В случае обнаружения оставленных кем – либо вещей просьба сообщать об этом администратору.
- 4.5. Пациенту запрещается
- 4.5.1. Употреблять алкогольные напитки и наркотики перед посещением клиники.
- 4.5.2. Приходить в клинику в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях клиники может привести к нарушению санитарно – эпидемиологического режима клиники.
- 4.5.3. При нахождении в клинике пациенту запрещается:
- курить;
  - распивать спиртные напитки;
  - повышать голос, громко разговаривать;
  - находиться в верхней одежде;
  - находиться в обуви без бахил.

#### 5. КАЧЕСТВО УСЛУГ. ГАРАНТИИ.

- 5.1. Клиника гарантирует пациенту качественное оказание услуг, то есть выполнение составляющих услуг и действий по методикам и со свойствами, соответствующими обязательным для подобных услуг требованиям, а также в соответствии с технологией, предусмотренной для применяемых при оказании услуг материалов, препаратов, инструментов, оборудования.
- 5.2. Пациент осознает и принимает, что существуют зависящие от него обстоятельства, которые влияют на результат оказания услуг, на их эффективность, безопасность, на сроки оказания и длительность полезного действия услуг, а именно:
- а) строгое соблюдение всех рекомендаций и предписаний врача;
  - б) явка на прием к врачу в назначенный срок;
  - в) предоставление точной и подробной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о перенесенных и имеющихся заболеваниях, непереносимости лекарств, препаратов и процедур, о проводимом вне клиники лечении;
  - г) информирование врача при первой возможности об изменениях в состоянии здоровья, включая появление болевых или дискомфортных ощущений в процессе и после лечения;
  - д) выполнение указаний медицинского персонала во время оказания услуги;
  - е) своевременное и точное выполнение назначенных врачом мероприятий вне клиники (прием медицинских препаратов; диагностика, консультации специалистов, лечебные и профилактические процедуры;
  - ж) соблюдение гигиены полости рта и явка на назначенные профилактические осмотры;
  - з) соблюдение правил внутреннего распорядка клиники.
- 5.3. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами.
- 5.4. Гарантийный срок устанавливается на основании ПОЛОЖЕНИЯ об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях на территории РБ.

## 6. ОПЛАТА

- 6.1. Общая стоимость лечения определяется согласно действующему прейскуранту и отражается в договоре о возмездном оказании стоматологических услуг.
- 6.2. Расчеты на оказанную стоматологическую помощь осуществляются через кассу, банковский терминал.
- 6.3. Пациент оплачивает лечение после каждого приема у врача, если стороны Договора о возмездном оказании стоматологических услуг не договорились об ином.
- 6.4. Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

## 7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

- 7.1. Медицинские услуги пациенту оказываются при его личном обращении в клинику и заключении договора о возмездном оказании стоматологических услуг. Если оказываемые пациенту стоматологические услуги оплачиваются Страховой компанией, медицинские услуги оказываются пациенту при его личном обращении в клинику, предъявлении паспорта и полиса добровольного медицинского страхования и при условии, что он значится в предоставленных Страховой компанией списках пациентов.
- 7.2. Врач может рекомендовать отложить оказание стоматологических услуг, если у пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания (если это будет не связано с оказанием помощи по жизненным показаниям).
- 7.3. При возникновении спорных вопросов, необходимо обратиться к администратору.
- 7.4. Свои вопросы и пожелания пациент также может передать руководству в письменном виде со своими контактными телефонами.
- 7.5. Соглашаясь на оказание услуг, пациент подтверждает, что он проинформирован о том, что в помещениях клиники ведется видеонаблюдение, что против видеонаблюдения пациент не возражает.