

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «Зубной Эльф»**

Вы пришли на лечение в ООО «Зубной Эльф». Ваш лечащий врач и коллектив приложат максимум усилий, чтобы Вы получили качественную стоматологическую помощь. Для того, чтобы процесс Вашего лечения проходил более организованно, просим Вас ознакомиться с правилами внутреннего распорядка, принятые в нашей клинике.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов и посетителей в ООО «Зубной Эльф» а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением (ООО «Зубной Эльф»). Настоящие правила обязательны для персонала ООО «Зубной Эльф» и всех пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в клинику.

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

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

### **Правила внутреннего распорядка включают:**

- Порядок обращения пациентов в ООО «Зубной Эльф»;
- Порядок оказания стоматологических услуг;
- Информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и ООО «Зубной Эльф»;
- Законные представители.

### **Порядок обращения пациентов в ООО «Зубной Эльф»**

Общество с ограниченной ответственностью ООО «Зубной Эльф» оказывает платные стоматологические услуги.

Приём пациентов осуществляется в порядке предварительной записи при непосредственном обращении в регистратуру ООО «Зубной Эльф» или посредством телефонной связи. Телефон регистратуры: +7 (496) 577-70-07

Стоматологическая клиника ООО «Зубной Эльф» работает с 09:00 до 20:00 в будние, выходные и праздничные дни. С 14:00 до 14:30 клиника прием не ведет по причине санитарного часа.

31 декабря, День Медицинского работника (3-е воскресенье июня), 9 мая клиника ООО «Зубной Эльф» работает по сокращенному графику с 09:00 до 15:00

Нерабочими днями в клинике являются 1, 2, 7 января, Православная Пасха.

При записи на плановый приём пациент обязан предоставить администратору ООО «Зубной Эльф» номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

При первичном обращении пациента в возрасте до 7 лет возможна только запись на консультативный прием (к детскому стоматологу, врачу-ортодонт). При выявлении показаний к санации полости рта ребенка с применением лекарственного сна и при отсутствии срочности необходимого стоматологического лечения, возможно проведение адаптационного приема пациента (не более 2 х визитов). Если в результате, по окончании 2- го адаптационного визита ребенок не позволяет проведение лечения, то в дальнейшем его лечение возможно только с применением лекарственного сна. В случае обнаружения неотложной ситуации, требующей лечение ребенка в срочном порядке также в интересах здоровья ребенка, клиника не проводит адаптационные визиты, а направляет на лечение с применением лекарственного сна в профильную клинику с имеющейся лицензией по анестезиологии и реаниматологии.

Если законный представитель ребенка до 7 лет при первичном приеме настаивает на оказании лечения, то законный представитель предупрежден, что клиника не гарантирует осуществление данного пожелания; и в случае отказа ребенка до 7 лет в первый прием с запланированным и несостоявшимся лечением, законный представитель оплачивает стоимость адаптационного приема.

Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросив администратора ООО “Зубной Эльф” набрать номер – “03” или “112”.

В случае опоздания или неявки на прием пациент обязан предупредить об этом администратора ООО “Зубной Эльф” удобным для него способом не менее чем за 24 часа. При опоздании пациента на прием на время свыше 20% от запланированного времени приема, Исполнитель вправе отменить прием. После двукратного случая неявки в течение последних 12 месяцев на прием или отмене визита Пациентом менее, чем за 24 часа, дальнейшая запись на прием предварительно невозможна. В этом случае, запись пациента возможна только в день планируемого визита - пациент уточняет наличие свободного места в день планируемого визита в регистратуре или ему будет предложено время при появлении такого места в расписании врача в день визита.

Администратор клиники ООО “Зубной Эльф” подтверждает визит пациента посредством телефонного звонка по телефону пациента. При отсутствии возможности со стороны пациента, администратор отправляет смс напоминание. Факт отсутствия обратной связи при подтверждении предстоящего визита не является правом клиники отменить прием.

При первичном обращении пациента в ООО “Зубной Эльф” с ним заключается договор на оказание платных медицинских стоматологических услуг, оформляется медицинская карта стоматологического больного, пациент (или представитель) лично заполняет «Анкету здоровья». «Анкета о здоровье» пациента является документом, подтверждающим сбор анамнеза; заполнение, а также ежегодное его обновление перед приемом является обязательным условием приема пациента.

Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью ООО “Зубной Эльф”. Она хранится в регистратуре в течение 5 лет, а далее в его архиве. По письменному заявлению Пациента ООО “Зубной Эльф” предоставит выписку из медицинской карты в течение 30 календарных дней.

Пациентам предоставляется возможность ознакомиться с «[Порядок оказания платных медицинских стоматологических услуг](#)» в ООО “Зубной Эльф”, «Правилами внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО “Зубной Эльф”»; положение «[О Сроках и времени оказания медицинских услуг](#)», «[Положением о гарантиях](#)», в доступной иллюстрированной форме с методикой лечения, с возможными осложнениями при стоматологическом лечении.

Для оформления необходимых медицинских документов и ознакомления с пакетом документов на плановый приём нужно явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

Пациент предупрежден, что в целях безопасности в помещении ООО “Зубной Эльф” ведется видеонаблюдение.

### **Порядок оказания стоматологических услуг в ООО “Зубной Эльф”**

Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертоническая болезнь, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

Пациентам с отягощенным аллергологическим анамнезом необходимо пройти обследование врача - аллерголога перед плановым стоматологическим вмешательством. Данное требование регламентировано Клиническими Рекомендациями по “Анафилактическому шоку”, утвержденными Минздравом РФ. Результат данного обследования (не результат аллергопроб!) в виде заключения врача -аллерголога необходимо предоставить лечащему врачу ООО “Зубной Эльф”.

Перед посещением врача-стоматолога пациент должен получить консультацию гигиениста; перед началом любого стоматологического лечения рекомендовано провести профессиональную гигиену полости рта.

При первичном обращении пациента в клинику на первом визите пациенту после опроса проводится осмотр и заполнение карты зубов. После осмотра врач устанавливает предварительный диагноз и, в случае необходимости, назначает дополнительное обследование, необходимое для подтверждения или исключения предварительного диагноза, составления плана дополнительной диагностики. Только после выполнения всех диагностических процедур, врач устанавливает клинический диагноз и согласовывает с пациентом комплексный план лечения. Срок осуществления диагностики, обязующий медицинскую организацию поставить клинический диагноз регламентируется 10 календарными днями, согласно Закону 323 ФЗ Об охране здоровья, следовательно, данный срок определяет срок осуществления предварительного плана диагностики.

Выполнение необходимой диагностики в полном объеме, а также выполнение плана лечения в полном объеме в рекомендованные сроки гарантирует качество оказания медицинских услуг. Прогноз результата стоматологического лечения по сценарию рекомендованного плана лечения более предсказуемый и наиболее благоприятный.

Согласно [Положению о гарантиях](#), действующий в клинике, клиника предоставляет гарантийные сроки на оказанные медицинские услуги только при выполнении комплексного плана лечения в рекомендованные сроки.

При отказе пациента от комплексного плана лечения, возможно оказание частичного плана лечения для решения конкретной стоматологической проблемы пациента. При этом с пациентом будет согласован письменно отказ от комплексного плана лечения с уведомлением последствий такого отказа. Для составления плана лечения, как комплексного, так и частичного необходимо подтвердить предварительный диагноз. При необоснованном отказе пациента от диагностических исследований, необходимых пациенту для выполнения даже частичного плана лечения, оказание медицинской услуги невозможно.

Стоматологическая помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объема медицинского вмешательства, предварительной стоимости, сроков лечения и протезирования. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Своей подписью пациент подтверждает, что после беседы с врачом ему была предоставлена вся информация в доступной, понятной форме; ему понятен план, объем лечения, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения.

Для улучшения качества оказания стоматологической помощи в ООО «Зубной Эльф» пациенту после проведенного лечения предлагается заполнить «Анкету опроса».

Врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

В случае экстренных состояний объем вмешательств определяется врачом и оказывается без дополнительной платы со стороны пациента.

В случае отказа пациента от необходимых методов обследования и лечения, консультаций смежных специалистов делается отметка к протоколу проведения консультации в медицинской карте о том, что пациент предупрежден о возможных осложнениях. Запись заверяется личной подписью пациента (представителя) и подписью врача.

Если отказ дает законный представитель пациента и отказ может иметь для пациента тяжелые последствия, врач должен сообщить об этом в органы опеки и попечительства.

Администраторы клиники напоминают заблаговременно о записи на плановый прием, а также о необходимости записи на профилактический прием или для продолжения лечения. Однако, запись на плановый прием является личной ответственностью самого пациента, и клиника не несет ответственность за необходимость записи пациента на прием.

Время и сроки оказания медицинских услуг регламентируются соответствующим положением [«О сроках оказания услуг»](#)

#### **Пациент имеет право:**

- На охрану здоровья и медицинскую помощь.
- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
- Выбор врача и выбор медицинской организации.

- 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
- Отказ на медицинское вмешательство.
- Возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.
- Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.
- При появлении жалоб, связанных с лечением, обратиться в ООО “Зубной Эльф” в течение трех дней для беспосредственного устранения недуга.

Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством.

Статья 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011г. №323 предусматривает случаи, при которых ООО “Зубной Эльф” имеет право без согласия пациента или его законного представителя разглашать конфиденциальные сведения:

- В целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю.
- При угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений.
- По запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством.
- В случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в возрасте до 18 лет для информирования его родителей или законных представителей.
- В целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.
- В целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
- В целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;
- При обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
- В целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
- В целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

#### **Пациент обязан:**

- Соблюдать Правила внутреннего распорядка ООО “Зубной Эльф” для пациентов и посетителей клиники.

- Соблюдать режим работы организации.
- Соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц ООО “Зубной Эльф” и т.п.
- Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, в том числе, электронных сигарет и вейпов.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору клиники.
- Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
- Бережно относиться к имуществу организации.
- Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.
- Оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.);
- Приходить на прием в установленное время. При невозможности явиться в указанное время предупредить за сутки администратора клиники по телефону регистратуры +7 (496) 577-70-07
- Запрещается выносить из помещения ООО “Зубной Эльф” документы, полученные для ознакомления.
- Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

#### **Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) в ООО “Зубной Эльф”**

В случае конфликтных или сложных ситуаций и вопросов пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к генеральному или исполнительному директору (претензии к сервису оказания услуг), а также главному врачу (претензии к качеству оказания медицинских услуг). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия)



подается в письменном виде на имя генерального директора ООО “Зубной Эльф” и фиксируется в Журнале регистрации входящей документации. В письменной претензии необходимо указать фамилию, имя, отчество, паспортные данные, а также способ передачи ответа на претензию (возможные способы: почтовый адрес заказным письмом или непосредственно в регистратуре клиники)

Претензия будет рассмотрена в течение 10 календарных дней. В ответе содержится информация о признании (не признании) обоснованности претензии пациента; пациенту будут предложены варианты удовлетворения претензионных жалоб путем подписания Соглашения об урегулировании претензии.

Для оформления Соглашения об урегулировании претензии пациент будет приглашён на заседание Врачебной комиссии ООО “Зубной Эльф”. В случае неявки пациента для получения ответа в установленный срок, ответ отправляется по почте по адресу, указанному в обращении.

В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, ООО “Зубной Эльф” проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги при помощи Врачебной комиссии ООО “Зубной Эльф”.

### **Законные представители**

В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц, совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ).

Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) – представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

В случае, когда у родителей или законных представителей нет возможности на первичном посещении присутствовать с ребенком, Вы можете дать доверенность на имя того, с кем придет ребенок. На основании этой доверенности будет заключен Договор на оказание платных стоматологических услуг. Бланк доверенности можно распечатать на официальном сайте клиники [zubnoy-elf.ru](http://zubnoy-elf.ru) или вам ее предоставит администратор ООО “Зубной Эльф”. Однако, мы настоятельно рекомендуем присутствовать лично законного представителя, как минимум, при первичном обращении несовершеннолетнего пациента.