

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Z32»

---

**Режим работы  
и правила внутреннего распорядка  
для пациентов стоматологических клиник**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) ООО «ЗЕТ 32» (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. 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: <http://www.z-32.ru>

## 2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

2.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке 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 приёма 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 приём 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 пациента на 15 минут и более, приём 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 ведётся по мере высвобождения соответствующего врача.

2.10. Приём 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, объём, прогноз лечения определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте Клиники, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается 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 и ортодонтическими аппаратами. 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 приёма у врача из имеющегося свободного;
- на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов Клиники;
- ознакомиться с документами, подтверждающими специальную правоспособность Клиники и её 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 регистрационного времени следующая предварительная запись делается при внесении аванса в размере 500 рублей.

4.2. Перед началом манипуляций Пациенту необходимо своевременно сообщать врачу об изменениях своего состояния в процессе лечения и непереносимости медикаментов и лекарственных препаратах;

4.3. Пациент должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу.

4.4. При пребывании в клинике не следует оставлять своих вещей 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 сожжет 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 осознаёт 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 приём к врачу в назначенный срок;
- в) предоставление точной и подробной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о перенесённых 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 и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом бесплатных профилактических осмотров не реже одного раза в шесть месяцев.

5.4. Гарантийный срок устанавливается на основании ПОЛОЖЕНИЯ об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях на территории Республики Башкортостан.

## 6.ОПЛАТА

6.1. Общая стоимость лечения определяется согласно действующему прейскуранту и отражается в договоре о возмездном оказании стоматологических услуг.

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

6.3. Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача, если стороны Договора о возмездном оказании стоматологических услуг не договорились об ином.

6.4. Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

6.5. По решению администрации.

Пациенту может предоставляться рассрочка платежа за оказанные стоматологические услуги. Договор рассрочки платежа заключается только с лицами, имеющими Уфимскую регистрацию по месту жительства (прописку). Для лиц, зарегистрированных в ближайших районах Карелии, вопрос о предоставлении рассрочки платежа рассматривается индивидуально.

## 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.

7.6. В Клинике используются электронные диагностические приборы, поэтому заранее на время проведения процедур, исследований и приема врача клиника просит пациентов отключить мобильные телефоны, так как волны электромагнитного излучения могут нарушить работу мобильного телефона.