



**Правила внутреннего распорядка пациентов и посетителей в Центре эстетической стоматологии и костной регенерации PerfectSmile ООО "ЭФА"**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящие Правила разработаны на основании и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а так же Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. и Федеральным законом «О защите прав потребителей в РФ» № 2300-1 от 07.02.1992 г.
- 1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей, условия и порядок предоставления платных медицинских стоматологических услуг (далее по тексту – Стоматологические услуги) в ООО «ЭФА» (далее по тексту - Клиника).
- 1.3. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления в комнате ожидания для Пациентов Клиники в свободном и доступном для ознакомления месте.
- 1.4. Клиника оказывает амбулаторно-поликлиническую специализированную стоматологическую помощь взрослому и детскому населению
- 1.5. Клиника оказывает платные медицинские услуги в области стоматологии на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-78-01-007096 от 22 августа 2016г, выданной, выданной Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренной приложением к лицензии.
- 1.6. Клиника расположена по адресу:  
г. Санкт-Петербург, ул. Чайковского, дом 25, помещение № 8-Н.
- 1.7. Режим работы Клиники:  
ежедневно с 9-00 до 21-00;
- 1.8. Прейскурант цен на стоматологические услуги, оказываемые Клиникой, с указанием их наименования и стоимости размещен в зоне ожидания для Пациентов.
- 1.9. Применяемые термины и определения:  
Стоматологическая (медицинская) услуга – это медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний зубов, полости рта и зубочелюстной системы и имеющих самостоятельное законченное значение.  
Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинских услуг независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.  
Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании (помещении) Клиники, для которого Клиника не является местом работы.
- 1.10. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Клиники.

**2. Пациент имеет право на:**

- 2.1 уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- 2.2 выбор врача;
- 2.3 профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 2.4 получение консультаций врачей-специалистов;

- 2.5 облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 2.6 получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 2.7 защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 2.8 возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи на сумму не превышающую стоимость лечения за услугу повлекшую за собой причинение вреда здоровью;
- 2.9 информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 2.10 отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращения, в том числе разъяснение возможных последствий отказа;
- 2.11 Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в виде специального бланка документа или записью в медицинской карте и подписывается Пациентом или его законным представителем, а так же медицинским работником;
- 2.12 получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- 2.13 получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;

### **3. Пациент обязан:**

- 3.1 заботиться о сохранении своего здоровья;
- 3.2 своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3.3 соблюдать режим лечения, и правила поведения пациента в Клинике;
- 3.4 при первичном обращении за медицинской помощью в Клинику предъявить оригиналы следующих документов:
  - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
  - документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя, при осуществлении полномочий законного представителя гражданина.
- 3.5 оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- 3.6 соблюдать установленный режим работы Клиники;
- 3.7 соблюдать этические нормы поведения, уважительно относиться к другим пациентам;
- 3.8 уважительно относиться к работникам Клиники;
- 3.9 не предпринимать действий, нарушающих права других пациентов и медицинских работников;
- 3.10 являться на прием в установленное и согласованное с врачом время, а в случае невозможности явки заблаговременно (не менее чем за 24 часа) оповестить персонал клиники об этом;
- 3.11 предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 3.12 ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его;
- 3.13 не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 3.14 немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 3.15 соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Клиники;
- 3.16 соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим; соблюдать чистоту и порядок:
  - входить в кабинеты в чистой сменной обуви или бахилах,
  - верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

- 3.17 соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Клиники;
- 3.18 бережно относиться к имуществу Клиники.

#### **4. Пациентам и Посетителям запрещается:**

- 4.1 проносить в здания и кабинеты Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 4.2 проносить в Поликлинику крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- 4.3 курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Клиники.
- 4.4 самовольно выносить из Клиники медицинские карты и иные медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт и информационных стендов;
- 4.5 размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- 4.6 выполнять функции торговых агентов, представителей и посещать Поликлинику с целью осуществления деятельности коммерческого характера;
- 4.7 оставлять в гардеробе в сданной на хранение одежде деньги, ценные вещи, документы, так как администрация Клиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- 4.8 приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- 4.9 являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, а также в выраженном агрессивном состоянии;
- 4.10 находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения персонала;
- 4.11 оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Клиники;
- 4.12 посещать Клинику с домашними животными.

#### **5. Правила поведения Пациентов в Клинике**

- 5.1 Медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой на основании заключенного в письменной форме с Пациентом или Заказчиком (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании платных медицинских услуг, форма (бланк) которого разработана Клиникой.
- 5.2 При первом посещении клиники Пациенту (Заказчику) необходимо предъявить документ удостоверяющий личность. Это необходимо для заключения договорных отношений в соответствии с требованиями Российского законодательства, а также подтверждения правомерности этих отношений.
- 5.3 При первичном обращении Пациенту необходимо прийти в клинику за 15-20 минут до начала приема. Для оформления и ознакомления с условиями Договора и другими документами клиники.
- 5.4 В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут назначенного времени Клиника имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту администратор предлагает перенести прием на другое свободное время.
- 5.5 В ситуации, если опоздания регулярны (более 3-ух раз за план лечения), Клиника оставляет за собой право предлагать следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).
- 5.6 В случае отмены визита со стороны Пациента менее чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, Клиника оставляет за собой право предлагать Пациенту следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).
- 5.7 В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом при записи.
- 5.8 Накануне приема Клиника осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в

расписании работы врачей. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а так же в случае, если пациент не отвечает на звонки.

- 5.9 Пациент (Посетитель) обязан надеть бахилы при входе в Клинику, оставить верхнюю одежду в гардеробе Клиники.
- 5.10 Пациент проходит в лечебные помещения только по приглашению и в сопровождении персонала Клиники.
- 5.11 Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании (помещении) Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов.
- 5.12 Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний.

**6. Ответственность за нарушение Правил:**

- 6.1 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
- 6.2 В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны или правоохранительных органов.
- 6.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

