

Утверждаю  
Директор  
Е. В. Романова

\_\_\_\_\_  
Главный врач О.Д. Романов

« 23 » \_\_\_\_\_ 2022 г.

## Правила внутреннего распорядка оказания услуг пациентам

1. Правила внутреннего распорядка оказания услуг пациентам обязательны для всех пациентов Клиники, их законных представителей, а также иных посетителей Клиники.
2. Общество с ограниченной ответственностью «Орто-студия» (ООО «Орто-студия») (далее – Общество, Клиника) предоставляет платные медицинские услуги на основании прейскуранта услуг и в соответствии с перечнем работ (услуг), указанным в лицензии на осуществление медицинской деятельности № Л041-01126-23/00611847, дата предоставления лицензии: 23.08.2022, лицензирующий орган: Министерство здравоохранения Краснодарского края лицензируемый вид деятельности: Медицинская деятельность (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»); адреса мест осуществления лицензируемого вида деятельности с указанием выполняемых работ, оказываемых услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности: 350005, Краснодарский край, г. Краснодар, Прикубанский внутригородской округ, ул. им. Дзержинского, д. 161/1; выполняемые работы, оказываемые услуги: При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медикосанитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинскому массажу; рентгенологии; сестринскому делу; сестринскому делу в косметологии; стоматологии профилактической; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: косметологии; организации здравоохранения и общественному здоровью; ортодонтии; стоматологии детской; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической; ультразвуковой диагностике; челюстно-лицевой хирургии.
3. Платные медицинские услуги предоставляются Пациентам на основании Договора оказания платных медицинских услуг, заключенного между Обществом и Пациентом (его законным представителем). Стоимость услуг определяется на основании прайс-листа, действующего на момент оказания услуги. Прайс лист размещен на сайте Клиники, предоставляется по запросу администраторами ресепшен и является приложением к договору оказания услуг.
4. Необходимым предварительным условием предоставления медицинских услуг является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на

медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель несовершеннолетних пациентов в возрасте младше восемнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.

5. При оказании отдельных видов услуг может потребоваться подписание информированного добровольного согласия на определенную услугу.
6. При первичном обращении в Клинику на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность, а также сведения о состоянии здоровья Пациента
7. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники. Запрещается самовольный вынос медицинской карты с территории Клиники без согласования с администрацией Клиники.
8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием, о времени и месте приема, порядке подготовки к приему иную информацию о деятельности Клиники пациент может получить на стойке администраторов, по телефону 8 (861) 201 88 85 либо иным телефонам, размещенным на сайте Клинике, электронной почте [abstom@yandex.ru](mailto:abstom@yandex.ru), посредством направления почтового запроса по адресу г. Краснодар, ул. Дзержинского, д. 161/1.
9. Информацию о порядке оказания услуг, об условия гарантии, сведения о нормативном регулировании, клинических рекомендациях, стандартах оказания услуг Пациент может получить по запросу на стойке администраторов.
10. В клинике ведется видеонаблюдение.
11. Пациент имеет право на:
  - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
  - информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
  - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации;
  - сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;



- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;
- иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

## 12. Пациент обязан:

- предоставить необходимую для Исполнителя информацию о состоянии своего здоровья и обновлять ее каждые полгода в анкете о здоровье. Потребитель обязуется достоверно и полно сообщить данные, имеющие отношение к анамнезу (истории) жизни, анамнезу (истории) заболевания, информировать обо всех перенесённых ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющих нервно-психических расстройств (эпилепсии и проч.), ВИЧ-инфицировании (СПИДе), сахарном диабете, имеющих патологических и физиологических зависимостей (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, ревматических заболеваниях, врождённых или приобретённых пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, атеросклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностях анамнеза жизни и заболевания, имеющих значение для стоматологического лечения, включая информацию о постоянно принимаемых препаратах.
- являться на прием в назначенное время, уведомить о неявке (во избежание задержек в получении услуг прибыть в Клинику необходимо за 15 минут до назначенного времени приема);
- соблюдать в полном объеме правила и условия получения стоматологической услуги, установленные Клиникой, все назначения и рекомендации медицинских работников Исполнителя, в том числе данные врачом в устной форме во время лечения и по его окончании, для достижения и сохранения результатов оказания стоматологических услуг. Сообщать лечащему врачу обо всех изменениях в состоянии своего здоровья на очередном приеме;
- выполнять условия, обеспечивающие качественное предоставление услуг, включая письменное сообщение необходимых для этого сведений, содержащихся в анкете о состоянии здоровья, и паспортной/опросной части медицинской карты Пациента;
- проводить начатое лечение только в Клинике, в случае вмешательства в лечение третьих лиц претензии по поводу лечения не принимаются;
- в случае возникновения в течение гарантийного срока любых дефектов пломб и зубных протезов, болевых ощущений или осложнений, немедленно обратиться в Клинику, не прибегая к помощи других лечебных учреждений;
- по окончании лечения являться для контрольных осмотров по графику (но не реже 1 раза в 6 месяцев), согласованному с лечащим врачом, выполнять рекомендации врача по соблюдению правил гигиены и ухода за полостью рта;
- придерживаться общепринятых норм поведения (соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях Клиники; бережно относиться к имуществу Клиники; уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; уважительно относиться к другим пациентам; не предпринимать



действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники; соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе; соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Поликлиники и др.).

13. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:
- проносить на территорию Клиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
  - проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
  - посещать Клинику с домашними животными;
  - курить на территории Клиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;
  - находиться на территории и помещениях Клиники, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
  - самовольно проникать в служебные помещения Клиники;
  - пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
  - пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры).  
Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
  - громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
  - выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами;
  - производить фото- и видеосъемку на территории Клиники без предварительного разрешения руководства Клиники;
  - передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Клиники;
  - выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
  - осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения руководства Клиники;
  - оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;

14. В случае, если поведение Пациента либо сопровождающих его лиц, представляет угрозу для других пациентов, либо препятствует им в получении медицинских услуг, администрация поликлиник оставляет за собой право отказать Пациенту и сопровождающим его лицам в обслуживании



15. Запись на прием по телефону 8 (861) 201 88 85, электронной почте abc-stom@yandex.ru или при личном посещении Клиники.
16. Медицинские услуги предоставляются только при наличии паспорта.
17. В случае опоздания Пациента на прием к назначенному времени администрация оставляет за собой право на перенос приема к другому врачу той же специальности с согласия Пациента, либо на перенос времени приема на более поздний срок.
18. Вход в кабинет осуществляется только по приглашению специалиста. До вызова на прием Пациент находится в зоне ожидания на первом этаже. Передвижение по клинике допускается только в сопровождении сотрудника Клиники.
19. Передвижение по Клинике осуществляется в бахилах либо сменной обуви. Посещение кабинета осуществляется без верхней одежды.
20. В случае возникновения осложнений, ухудшения состояния на фоне проводимого лечения, или посещения специалиста, Пациент (его Доверенное лицо) обязан незамедлительно известить об этом своего лечащего врача лично или администрацию Клиники.
21. Отзывы о качестве услуг могут быть внесены в книгу жалоб и предложений, размещенную на первом этаже Клиники в Уголке Потребителей.
22. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.
23. Сведения из медицинской документации либо ее копии предоставляются на основании письменного запроса при личной явке Пациента или его представителя, действующего на основании нотариальной доверенности, в которой указаны полномочия на получение медицинской документации, либо путем направления электронного запроса, заверенного квалифицированной цифровой подписью Пациента, либо путем направления нотариально заверенного запроса почтовым направлением по адресу Клиники. Срок изготовления выписок и копий медицинской документации – 30 календарных дней.
24. Оплата услуг осуществляется после оказания наличными средствами либо в безналичной форме.
25. Сведения о порядке и сроках гарантийного лечения отражены в «Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи», размещенном на официальном сайте, в Уголке потребителей и на стойке администраторов. До момента оказания услуги Потребитель обязан предпринять меры по ознакомлению с названным Положением.