

Приложение 1  
к приказу директора  
№ 9 от «06» июля 2023г.



**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Директор  
ООО «Концепт Смайл»  
*Харченко И.П.*  
«06» июля 2023г.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «КОНЦЕПТ СМАЙЛ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Концепт Смайл» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и медицинской организацией и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила размещаются на общедоступном месте на территории медицинской организации, а также на официальном сайте. Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

1.4. Отношения между медицинской организацией и Пациентом (его законным представителем), Посетителями в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируется действующим законодательством Российской Федерации.

### **2. Правила поведения Пациентов и Посетителей**

2.1. В помещении медицинской организации ООО «Концепт Смайл» (далее – Клиника) запрещается:

- 1) нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- 2) курение в помещении Клиники;
- 3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

1) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

2) играть в азартные игры;

3) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

4) пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

5) пользование служебным телефоном;

6) выбрасывание отходов в непредназначенные для этого места.

2.2. При обращении за медицинской помощью в Клинике Пациент обязан:

1) соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;

2) исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу;

3) выполнять требования и предписания врача;

4) соблюдать рекомендуемую врачом диету;

5) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

6) оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

7) уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам и Посетителям;

8) бережно относиться к имуществу Клиники и других Пациентов, и Посетителей;

9) являться на прием к врачу в назначенные дни и часы.

### **3. Правила обращения за медицинской помощью**

3.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.2. В случае обращения граждан по острой зубной боли, медицинским персоналом оказывается необходимая неотложная медицинская помощь, далее пациент обслуживается в плановом порядке по записи.

3.3. Прием Пациентов врачами проводится согласно записи. Предварительная запись Пациента на прием к врачу осуществляется по телефону или при личном обращении. Врач может прервать прием Пациентов для оказания неотложной или экстренной медицинской помощи.

#### **4. Права и обязанности Пациента**

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

1) соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников Клиники;

2) оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций Пациента;

3) обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;

4) выбор врача, с учетом согласия врача;

5) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

6) профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, правилам и нормам;

7) получение консультаций врачей-специалистов;

8) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

9) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

10) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

11) отказ от медицинского вмешательства;

12) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

13) обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;

14) получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

6.2. Пациент обязан:

- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2) своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3) уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 4) предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 5) своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- 6) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 7) соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- 8) бережно обращаться с оборудованием и инвентарём Клиники, нести за порчу мебели и оборудования материальную ответственность;
- 9) соблюдать правила личной гигиены;
- 10) не нарушать тишину в Клинике.
- 11) соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- 12) соблюдать правила запрета курения в Клинике.

## **5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом**

5.1. В случае нарушения прав Пациента, он либо его законный представитель Пациента, может обращаться с жалобой к руководителю Клиники, вышестоящую организацию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

## **6. Правила предоставления информации о состоянии здоровья Пациентов**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам,

дедушкам, бабушкам), если Пациент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

6.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

## **7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или иным лицам**

7.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством и Положением «О порядке и сроках предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них в ООО «Концепт Смайл».

## **8. Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания**

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» на основании Договора на платные медицинские услуги.

8.2. Платные услуги предоставляются только при согласии Пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.4. При оказании Пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги Пациенту выдаётся медицинское заключение установленной формы.

## **9. Ответственность**

9.1. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

9.2. Нарушением, в том числе, считается:

- 1) грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- 2) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу;

- 3) несоблюдение требований и рекомендаций лечащего врача;
- 4) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- 5) обращение в стороннюю клинику во время лечения, либо до момента истечения гарантийного срока на выполненные работы (услуги);
- 6) отказ от направления или несвоевременная явка на Врачебную комиссию.