

Утверждаю  
Директор  
ООО «Инновационный центр  
имплантации»

В.Ю. Шаповалов

«01» сентября 2023 года



## Правила внутреннего распорядка для Пациентов (Потребителей) и посетителей ООО «Инновационный центр имплантации»

### Общие положения

Правила внутреннего распорядка медицинской организации являются обязательными для Пациентов (Потребителей) в силу требований, установленных ч. 3 ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1. Правила внутреннего распорядка для Пациентов (Потребителей) и посетителей ООО «Инновационный центр имплантации» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение Пациентов (Потребителей), законных представителей и посетителей в медицинской организации.
2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации.
3. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов (Потребителей), законных представителей и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «Инновационный центр имплантации».
4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту качественной и своевременной медицинской помощи.
5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте организации в сети интернет.
6. При обращении в медицинскую организацию Пациенты (Потребители), законные представители и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

1. Порядок обращения в клинику
2. Порядок оказания стоматологических услуг
3. Правила поведения Потребителей, законных представителей и посетителей
4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций
5. Ответственность за нарушение Правил.

### 1. Порядок обращения в ООО «Инновационный центр имплантации».

- 1.1. Организация предварительной записи на прием к врачам осуществляется:
  - по единому номеру телефона колл-центра +7(3812)66-40-30;
  - администратором Исполнителя непосредственно в клинике;
  - после получения заявки через интернет сайт <https://elita-centr.ru/>.
- 1.2. Режим работы колл-центра с 8.15 до 20.00.
- 1.3. Телефонные разговоры с операторами колл-центра/администраторами клиники записываются.
- 1.4. В случае записи Администратором клиники, Потребителю выдается талон-назначение, который не является обязательным к предъявлению при явке в назначенное время.

1.5. При подаче заявки через интернет сайт, необходимо оставить контактный номер телефона, по которому операторы колл-центра перезванивают и производят запись на прием.

1.6. Дата и время планового приема выбирается из имеющихся свободных талонов, предоставленных администратором или оператором call-центра, по возможности с учетом пожеланий Потребителя/ законного представителя. При записи на плановый прием необходимо предоставить номер контактного телефона для информирования о непредвиденном изменении даты и времени приема, а также для напоминания о приеме.

1.7. Пациентам (Потребителям) с острой зубной болью предоставляется ближайшее свободное время. В этом случае врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием.

1.8. При экстренных состояниях необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по номеру телефона 103 или 112.

1.9. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием Потребитель/ законный представитель обязан предупредить об этом удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания - не менее чем за 2 часа до начала приема.

1.10. В случае опоздания Потребителя на прием более чем на 30 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

1.11. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Потребителя/ законного представителя при первой возможности по контактному телефону, указанному в карте Потребителя, и переносит время приема на ближайшую свободную дату, по возможности учитывая пожелания Потребителя/ законного представителя.

1.12. Потребитель/ законный представитель, обратившейся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, может быть принят в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

1.13. Для оформления необходимых документов на первичный плановый прием Потребитель/законный представитель является в регистратуру не менее чем за 15 минут до начала приема.

1.14. Потребитель ожидает время приема в холле. В кабинет проходит только по приглашению.

1.15. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему Потребителю/ законному представителю предлагается перенести время приема на другой день, либо лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

1.16. Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в соответствии с действующим законодательством РФ. Медицинская карта на руки Потребителю/ законному представителю не выдается. Самовольный вынос медицинской карты не допускается.

1.17. При первичном обращении Потребитель/ законный представитель заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

1.18. При нарушении, Заказчиком/Потребителем/Законным представителем правил внутреннего распорядка медицинская организация оставляет за собой право отказать Заказчику/Потребителю/Законному представителю в предоставлении услуг, если это не угрожает жизни и здоровью.

## **2. Порядок оказания стоматологических услуг.**

2.1. Потребитель/ законный представитель отвечает на вопросы лечащего врача, сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных



средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

2.2. Пациентам (Потребителям), имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные лечащим врачом согласно профилю заболевания.

2.3. Потребитель/ законный представитель подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

2.4. Потребитель/ законный представитель обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

2.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения Потребитель/ законный представитель немедленно информирует об этом лечащего врача.

2.6. Потребитель/ законный представитель не вправе осуществлять действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

2.7. Непосредственно перед посещением врача Потребитель должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

2.8. В случае необходимости Потребитель может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или медицинских вмешательств.

### **3. Правила поведения Потребителей, законных представителей и посетителей.**

3.1. Потребители и посетители обязаны исполнять следующие правила поведения, принятые в ООО "Инновационный центр имплантации":

- Надевать бахилы при входе в клинику;
- Снимать верхнюю одежду;
- Включать беззвучный режим на телефоне;
- Уважительно относиться к сотрудникам и остальным посетителям клиники, не допускать использование ненормативной лексики;
- Соблюдать тишину и порядок;
- Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- Соблюдать правила запрета распития спиртных напитков в общественном месте и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- Не предпринимать действия, способные нарушить права других посетителей клиники и сотрудников Исполнителя;
- Не размещать без согласования с Администрацией клиники рекламные буклеты, брошюры и другую печатную продукцию;
- Не входить в служебные помещения.

3.2. С целью соблюдения порядка и обеспечения безопасности на входе в клинику и в помещениях клиники ведется видеонаблюдение.

3.3. Потребителю/ законному представителю и посетителю в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения клиники 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;
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации;
- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;
- пользоваться служебным телефоном без разрешения администрации;
- посещать клинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей клиники без разрешения администрации;
- выражаться нецензурной речью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуются отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов.**

Способы направления обращений:

устно – по телефону 7(3812)66-40-30, а также администратору или главному врачу клиники

письменно (в произвольной форме) - [elita-stom@mail.ru](mailto:elita-stom@mail.ru), а также администратору или главному врачу клиники

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель/ законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администратору, главному врачу медицинской организации.

4.2. При личном обращении Потребитель/ законный представитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема обращений граждан.

4.3. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. При неэффективности устного обращения (неудовлетворении ответом) Потребитель/ законный представитель может обращаться письменно (либо сразу оставить свое обращение в письменном виде).

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

4.6. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится администратором клиники в обязательном порядке.

4.7. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.



4.8. Ответ на письменное обращение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или вручается лично заявителю.

4.9. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

### **5. Ответственность за нарушение Правил.**

5.1. Потребитель/ законный представитель несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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 (Потребителя).

5.2. В случае нарушения Потребителем/ законным представителем и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники вправе отказать в дальнейшем оказании медицинских услуг Потребителю и в случае необходимости вызвать сотрудников охранной организации с целью принудительного вывода нарушителя из клиники. В случае совершения поступка, попадающего под действие административного или уголовного законодательства, Исполнитель обязан сообщить об этом в правоохранительные органы.

5.3. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

5.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.