Приложение 1
к приказу от __.__.2023
№____

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
ООО «УЛЬТРА ДЕНТ»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов и посетителей, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (или его законным представителем) и ООО «УЛЬТРА ДЕНТ» (далее - Клиника).
1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в целях реализации предусмотренных законом прав и законных интересов пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего качества.
1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в Клинику с целью получения медицинской помощи.
1.3. Ознакомление с условиями настоящих Правил осуществляется путём размещения их в общедоступных для ознакомления местах и на сайте Клиники, а также в случаях, предусмотренных внутренними локальными актами, путём письменного ознакомления с их содержанием под роспись.
1.4. Настоящие Правила включают:
- порядок обращения пациентов в Клинику и условия оказания медицинской помощи;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории/помещениях Клиники, права и обязанности пациента в сфере охраны здоровья;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- режим и график работы Клиники и ее должностных лиц;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Клиникой;
- информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность за нарушение Правил.

1.5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления в доступном для посетителей месте на постоянно действующем информационном модуле (стойке, стенде), в информационных папках в холле Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику и условия оказания медицинской помощи.

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь для граждан и организаций на платной основе, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством.
2.2. Организация предварительной записи пациентов на прием, консультацию, обследование к врачам Клиники осуществляется:
2.2.1. При непосредственном личном обращении;
2.2.2. По телефону информационной стойки: +7(978) 864-00-17.
2.2.3. Через официальный сайт https://ultradent-crimea.ru;
2.3. При первичном обращении в Клинику для получения медицинской помощи пациенту (его законному представителю) необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт, иное).
2.4. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или иного законного представителя лица, установленного частью 2 статьи 54 Федерального

Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
2.5. На информационной стойке Клиники при первичном обращении пациента оформляется договор на оказание платных медицинских услуг, первичная медицинская документация, в том числе медицинская карта, которая является основным медицинским документом долгосрочного ведения, имеющим юридически значимую силу и носящим служебный характер.
2.6. Медицинская карта является собственностью Клиники и должна храниться в течение 25 лет со дня последнего обращения в Клинику. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Доставка медицинской карты в кабинеты приема врачей специалистов осуществляется работником Клиники.
2.7. Не допускается самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с администрацией Клиники, хранение на дому, передача ее в другие медицинские учреждения, третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
2.8. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное лечащим врачом Клиники. В случае опоздания пациента на приём более чем на 20 мин., Клиника оставляет за собой право в одностороннем порядке перенести время и дату приёма.
2.9. Пациент ожидает время приема в холле Клиники, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры/врача/администратора.
2.10. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, главным врачом или иным ответственным лицом предпринимаются все меры для переноса/предоставления пациенту иного удобного времени и даты приема.
2.11. При задержке планового приема врачом более чем на 30 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.
2.12. При состоянии здоровья гражданина, требующем оказания медицинской помощи в экстренной форме, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, осмотр гражданина и лечебные мероприятия осуществляются незамедлительно врачом Клиники, к которому он обратился.
2.13. Лечащий врач:
- организует в условиях психологического комфорта своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам;
- может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом Клиники от наблюдения за пациентом и его лечением, если отказ непосредственно не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, главным врачом или иным ответственным лицом Клиники предпринимаются все меры для замены лечащего врача.
2.14. Рекомендации врачей-консультантов Клиники реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.
2.15. Пациент (или его законный представитель) при обращении к лечащему врачу обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.
2.16. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
2.17. После разъяснения врача пациент 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 и неотъемлемой частью медицинской карты и/или договора на оказание платных медицинских услуг.
2.18. Пациент (или его законный представитель) обязан ознакомиться с рекомендованным планом обследования/лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.
2.19. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент (или его законный представитель) немедленно информирует об этом лечащего врача всеми доступными средствами связи.
2.20. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
2.21. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
2.22. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом.
2.23. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.
2.24. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в экстренной форме, осуществляется после их предварительного осмотра врачом.

3. Правила поведения пациентов и посетителей на территории Клиники. Права и обязанности пациентов.

3.1. Объём прав и обязанностей пациентов определяется в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».
3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор лечащего врача;
- перевод к другому лечащему врачу по согласованию с руководством Клиники при наличии согласия другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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 его здоровья;

- получение справки о стоимости медицинской помощи.
3.3. Пациенты обязаны:
- заботиться о сохранении своего здоровья;
- представлять медицинскому работнику Клиники, 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;
- выполнять медицинские предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения и настоящие Правила;
- надлежащим образом выполнять обязательства, принятые им согласно условий Договора на оказание платных медицинских услуг.
3.4. Пациентам и посетителям, 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- нарушать правила запрета курения в медицинских учреждениях (курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях и на территории Клиники);
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- 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; нарушать санитарно-гигиенические нормы: находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- пользоваться служебным телефоном;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Клиники сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
- посещать Клинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Клиники;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами (посетителями) только в письменной форме;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- вести фото, аудио, видео-фиксацию без согласования с администрацией;
- портить мебель и предметы интерьера.
3.5. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Клиники обязаны:

- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: производить сбор пищевых и бытовых отходов в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость, при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- при наличии признаков тугоухости использовать исправный слуховой аппарат в общении с медицинским персоналом;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной и понятной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники.
4.2. Информация 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.
4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
4.4. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (супруге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.
4.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья производится соответствующая запись в его медицинской карте.
4.6. Информация, содержащаяся в медицинской карте, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5. Режим и график работы Клиники и ее должностных лиц.

5.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
5.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других

перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
5.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом. График и режим работы утверждаются администрацией Клиники.
5.4. Прием граждан (пациентов и их родственников) осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационных стендах.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Клиникой.

6.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
6.2. В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.
6.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».
6.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале «Регистрации обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
6.5. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Регистрация письменных обращений производится в соответствующем журнале.
6.6. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент (или его законный представитель) может обращаться повторно.
6.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего 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).
6.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
6.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
6.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

7.1. Платные медицинские услуги, а также порядок и условия их предоставления установлены в соответствии со статьей 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами, организационными распорядительными документами Российской Федерации, регламентирующими деятельность лечебных учреждений по организации платных медицинских услуг.
7.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено регистрационными и

разрешительными документами Клиники.
7.3. Клиника обязана обеспечивать граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.
7.4. Платные медицинские услуги в Клинике оказываются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан только:
- при согласии гражданина, который должен быть предварительно уведомлен в понятной и доступной форме;
- при наличии информированного добровольного согласия на предоставление платных медицинских услуг, которые оформляются в Медицинской карте пациента и договоре на оказание платных медицинских услуг. Без согласия пациента (заказчика) исполнитель (Клиника) не вправе предоставлять медицинские услуги на платной основе.
7.5. Пациент, пользующийся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, непосредственно участвующих в оказании платных услуг.
7.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта оказания медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.
7.7. При получении платных услуг отношения между пациентом (заказчиком) и исполнителем (Клиникой) оформляются Договором на оказание платных медицинских услуг (далее - Договор). Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится в Клинике, второй – у пациента (заказчика). В случае, если заказчиком является юридическое лицо, Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится в Клинике, второй - у пациента, третий - у заказчика.
Отказ пациента (заказчика) предоставить свои персональные данные (предоставление недостоверных персональных данных) является основанием для отказа в заключении Договора. В случае отказа пациента (заказчика) от дачи согласия на обработку персональных данных ему в соответствии с требованиями действующего законодательства разъясняются юридические последствия отказа.
7.8. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. При оказании пациенту платных услуг врачом Клиники, в установленном порядке, заполняется первичная медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту (заказчику), по его желанию, выдаётся медицинское заключение, если характер услуг предусматривает выдачу заключения.
7.9. Стоимость услуг, а также иные условия оказания платных медицинских услуг устанавливаются путём размещения на официальном сайте соответствующей информации, и могут быть включены в условия договоров об оказании платных медицинских услуг при их заключении. Пациенту (заказчику) предоставляется возможность ознакомиться с указанной информацией при обсуждении условий Договора.
7.10. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на постоянно действующих информационных стендах на информационной стойке и на официальном сайте Клиники.
7.11. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объем и качество которых должно соответствовать условиям Договора.

8. Ответственность за нарушение правил.

8.1. Пациент несёт 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.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
8.3. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками Клиники, а в случаях неисполнения их требования сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.
8.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.