

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Смайл»
Кутдусов Р.Р.

« » _____ 2025 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов

ООО «Смайл»

1. Общие положения

1.1 Общество с ограниченной ответственностью «Смайл», расположенное по адресу 420126, Республика Татарстан, город Казань, ул. Фатыха Амирхана, д.14а, ОГРН 1101690065773, зарегистрировано 25.11.2010 Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 18 по Республике Татарстан, ИНН 1657100028 (далее - Клиника) предоставляет платные стоматологические услуги на основании бессрочной лицензии на медицинскую деятельность (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») № Л041-01181-16/00314571, выдана Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения; имеет право выполнять перечень работ, оказываемых услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности: При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии; стоматологии профилактической; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; ортодонтии; рентгенологии; стоматологии детской; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической. При проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности; экспертизе качества медицинской помощи.

1.2. Указанные Правила являются локальным правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациента во время посещения медицинской организации и нахождения в ней при оказании медицинской помощи, а также иные вопросы взаимодействия между пациентом (его представителем), медицинской организацией и ее работниками.

Правила определяют порядок обращения за медицинскими услугами потребителей услуг (пациентов), их права и обязанности, правила поведения данных лиц в Клинике. Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 23300-1 " О защите прав потребителей". Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными правовыми актами.

1.3. Правила внутреннего распорядка размещаются для ознакомления в свободном доступе на официальном сайте Клиники в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <https://millident.ru>, информационной стойке регистратуры.

Прием пациентов в Клинике:

2.1. Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется по адресу нахождения Клиники: 420126, Республика Татарстан, город Казань, ул. Фатыха Амирхана, д.14а,

2.2 Режим работы Клиники:

Ежедневно понедельник – воскресенье с 08.00 до 20.00 без перерыва и выходных.

Режим работы в нерабочие праздничные дни устанавливается руководителем Клиники и доводится до сведения потребителей, размещается на вывеске Клиники, а также в свободном доступе на официальном сайте Клиники в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <https://millident.ru>, информационной стойке регистратуры.

Информацию о графике работы Клиники, должностных лиц, специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники или уполномоченным им лицом, потребитель услуг (пациент) может получить на информационном стенде в помещении Клиники, у администраторов в устной форме, по телефону, либо на официальном интернет-сайте медицинской организации <https://millident.ru>.

2.2 Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется только по предварительной записи.

2.3. Первичный прием - это первичное обращение к специалисту по поводу острого или обострения хронического заболевания. При определении статуса приема врач или администратор исходит из понятия законченного клинического случая. Законченный клинический случай - это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 3-х месяцев), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 3-х месяцев). В рамках законченного клинического случая считать первичной следует консультацию врача первого контакта и всех смежных специалистов (по необходимости).

Обращение пациента в целях записи на первичный прием может быть выполнено одним из следующих способов:

1) посредством телефонной связи по контактными номерам – +7 (843) 211-00-50

Для записи на приём потребитель услуг (пациент) должен указать свою фамилию, имя, отчество (при наличии), возраст и контактный номер телефона (при наличии), назвать специальность врача, к которому необходимо записаться.

2) личное обращение в Клинику к администратору

Для записи на прием пациент предоставляет:

- документ, удостоверяющий личность
- свидетельство о рождении (для несовершеннолетних пациентов)

3) заполнение формы/заявки на официальном сайте Клиники <https://millident.ru>., после чего администратор осуществляет и подтверждает запись на прием в телефонном режиме.

4) Посредством текстового обращения через мессенджеры
Для записи на приём потребитель услуг (пациент) должен указать свою фамилию, имя,

отчество (при наличии), возраст и контактный номер телефона (при наличии), назвать специальность врача, к которому необходимо записаться.

Пациент выбирает время приёма к врачу с участием администратора Клиники в соответствии с графиком приёма врачей. При наличии незанятого текущей работой врача-специалиста необходимого профиля, и наличии свободного интервала времени, необходимого для проведения приёма, приём пациента может быть произведен в день обращения за медицинской помощью в медицинскую организацию.

Прием потребителя услуг (пациента) осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Пациент вправе заходить в кабинет врача только по приглашению персонала медицинской организации.

Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии законных представителей. Законному представителю потребителя услуг (пациента), необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной, установленный законом документ) и документ, удостоверяющий его права, как законного представителя потребителя услуг (пациента).

В день приёма за 15 минут до назначенного времени пациенту необходимо обратиться в регистратуру в порядке очереди, предъявить документ, удостоверяющий личность.

Пациенту необходимо являться на прием к врачу в назначенное время. Рекомендуются явка при первичном приеме за 15 минут до начала приёма, при последующих обращениях за медицинской помощью — за 10 минут до приёма.

В течение этого времени у потребителя услуг (пациента) и, при наличии, законного представителя потребителя услуг (пациента), будет возможность ознакомиться с информацией для потребителей услуг (пациентов), размещенной на информационном стенде в помещении Клиники, и оформить документы для получения платных медицинских услуг. Медицинская карта стоматологического больного и все прилагаемые к ней документы, являются собственностью Клиники и представляют собой юридический документ, самостоятельный вынос медицинской карты из помещений Клиники запрещен, выдача медицинской документации осуществляется в соответствии с пп. 5.1 – 5.4

При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут клиника оставляет за собой право отказать в оказании услуги с предоставлением права получения услуги в другой день. В случае необходимости оказания пациентам экстренной помощи время начала приема может быть задержано.

2.4. Медицинская помощь в экстренной форме (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента) оказывается Клиникой и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно.

2.5. Плановая продолжительность приёма определяется должностными лицами медицинской организации в каждом случае предварительной записи индивидуально для каждого потребителя услуг (пациента), в зависимости от вида медицинских услуг, которые предполагается оказать.

2.6. При первичном обращении за медицинской помощью в медицинскую организацию на потребителя услуг (пациента) заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие обязательные сведения о потребителе услуг (пациенте): фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год),

адрес регистрации по месту жительства, номер телефона (при наличии) и оформляются иные документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством.

2.7. С потребителем услуг (пациентом) и/или, в установленных законом случаях, с законным представителем потребителя услуг (пациента) оформляются (заключаются) необходимые в соответствии с действующим законодательством документы: договор оказания платных медицинских услуг, анкеты пациента о состоянии здоровья, информированное согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (или отказ от него); иные документы.

2.8. Клиника может отказать в оказании платных медицинских услуг потребителю услуг (пациенту) в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления медицинской услуги, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.9. Посетители Клиники и потребители услуг (пациенты) настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях Клиники ведется видеонаблюдение.

3. Права и обязанности потребителей услуг (пациентов):

В нормативных правовых актах, регламентирующих права и обязанности потребителя услуг (пациента) при получении медицинской услуги, к которым в том числе отнесены Конституция России; Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закон Российской Федерации №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992; Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 закреплены права и обязанности пациентов (потребителя медицинской услуги).

3.1 Пациент (потребитель медицинской услуги) имеет право:

- 1) на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;
- 2) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- 3) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4) получение консультаций врачей-специалистов;
- 5) облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
- 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, в том числе после его смерти;
- 7) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

- 8) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 9) отказ от медицинского вмешательства;
- 10) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 11) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 12) допуск к нему священнослужителей централизованных религиозных организаций и религиозных организаций, входящих в их структуру, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации, с соблюдением общих требований, установленных в соответствии с п. 19.2 ч. 2 ст. 14 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- 13) в соответствии с ч. 1 ст. 28 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" создание общественных объединений по защите прав граждан в сфере охраны здоровья, формируемых на добровольной основе.

3.2 Пациент (потребитель медицинской услуги) обязан:

- 1) заботиться о сохранении своего здоровья;
- 2) в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры;
- 3) проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой заболеваний, представляющих опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- 4) при нахождении на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.3 Пациент (потребитель медицинской услуги) обязан:

- Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской услуги;
 - Представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную потребителю услуг (пациенту) достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; Немедленно информировать лечащего врача, лицо, оказывающее медицинскую услугу, об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
 - Соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
 - Бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинской организации, перед входом в помещения медицинской организации надевать бахилы или сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Клиники.

- Соблюдать требования пожарной безопасности и правила запрета курения в общественных местах;
- Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом медицинской организации своих обязанностей, рекомендуется проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам. Не предпринимать действий, способных нарушить права других потребителей услуг и медицинских работников.
- Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (в период острой фазы инфекционных заболеваний);

3.4. В помещениях Клиники посетителям Клиники, потребителям услуг (пациентам) запрещается:

- курить;
- находиться в верхней одежде;
- находиться без средств индивидуальной защиты, определенных санитарно-эпидемиологическими правилами и режимами (маски, перчатки, бахилы и т.д.);
- приносить в медицинскую организацию наркотические средства, психотропные вещества или их аналоги, новые потенциально опасные психоактивные вещества либо одурманивающие вещества и употреблять их (за исключением наркотических средств, психотропных веществ и препаратов, применяемых медицинскими работниками в медицинских целях);
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований; осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и использовать телефон с включенным звонком;
- проникать в медицинскую организацию или покидать ее по не предназначенным для пациентов/посетителей путям; находиться в местах, неположенных для пациентов (эти места устанавливаются приказом руководителя медицинской организации);
- высовываться из окон;
- включать и выключать технические средства медицинской организации, если они не являются техническими средствами общего пользования;
- приносить и хранить огнестрельное, газовое и прочее оружие и боеприпасы, за исключением случаев, вызванных служебной необходимостью;
- производить фото-, аудио-, видеосъемку, противоречащую требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или нарушающую права третьих лиц;
- приводить/приносить животных, за исключением, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение
- передвижение на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и иных подобных средств,
- оставление несовершеннолетних пациентов до 15 лет без сопровождения и присмотра законных представителей (родителей, опекунов).
- выполнять в клинике функции торговых агентов, представителей фармацевтических компаний, производителей медицинского оборудования без официального приглашения и без цели, не связанной с коммерческим продвижением.

3.5 Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила.

Дополнительно, права и обязанности Медицинской организации и потребителя услуг (пациента) по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре оказания платных медицинских услуг.

3.6. Каждый, нашедший в медицинской организации бесхозный предмет, деньги или ценную вещь, сообщает об этом администратору/дежурному персоналу, который обязан доложить об этом главному врачу и/или старшей медсестре и действовать по их указанию.

3.7 При получении сигнала оповещения и (или) экстренной информации об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации работник клиники незамедлительно оповещает об этом персонал, пациентов, законных представителей пациентов, а также иных лиц, находящихся на территории организации.

При угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации персоналу, пациентам, законным представителям пациентов, а также иным лицам запрещается:

- а) осуществлять действия, создающие угрозу собственной безопасности, жизни и здоровью;
- б) осуществлять действия, создающие угрозу безопасности, жизни, здоровью, санитарно-эпидемиологическому благополучию иных лиц, находящихся на территории, на которой существует угроза возникновения чрезвычайной ситуации, или в зоне чрезвычайной ситуации;
- в) распространять заведомо недостоверную информацию об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации

4. Права и обязанности медицинских работников Клиники:

4.1. Медицинские работники и другие работники, должностные лица Клиники осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии.

4.2. Лечащий врач назначается руководителем медицинской организации или выбирается потребителем услуг (пациентом) с учетом согласия врача.

4.3. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение потребителя услуг (пациента), предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию потребителя услуг (пациента) или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов.

4.4 Клиника обеспечивает инвалидам условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам, при необходимости оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий. Возможность самостоятельного или с помощью работников, предоставляющих услуги, передвижения инвалидов по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них

5. Рассмотрение обращений пациента

5.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб или вопросов о качестве медицинской помощи, потребитель услуг (пациент) или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к руководителю медицинской организации, заместителю руководителя медицинской организации по лечебной части лично в часы приема или обратиться в письменной форме, в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений.

5.2 В заявлении пациента рекомендуется отразить конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства (месте пребывания), документе, удостоверяющим личность. При наличии подтверждающих документов они либо их копии должны быть приложены. Рассмотрение заявлений пациентов, в том числе направление ответов и сроки рассмотрения требований регламентируется нормативными правовыми актами Российской Федерации. Ответ предоставляется в письменном виде в сроки установленные законодательством.

5.3 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.4 Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии в соответствии с Порядком и сроками предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, утвержденным Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н, Приказом Минздрава России от 10.04.2025 N 180н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» и др.

6. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка для потребителей услуг.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, потребителям услуг (пациентам) и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований работников медицинской организации, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба медицинской организации, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.