

**ПРАВИЛА ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ**  
**в стоматологии ООО «Волна-Дента»**  
(соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациентов клиники  
(ст. 27 п. 3 Федерального закона № 323-ФЗ).

**УВАЖАЕМЫЙ ПАЦИЕНТ!**

Вы обратились за медицинской помощью в ООО «ВОЛНА-ДЕНТА».  
Просим Вас обратить внимание на Правила, принятые в нашей стоматологической  
поликлинике.

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 2300-1 от 07.02.92 г «О защите прав потребителей», № 15 –ФЗ от 23.02.13г «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023г. № 736, Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами

Медицинские услуги в порядке и условиях, предусмотренных программой государственных гарантий – НЕ ОКАЗЫВАЕМ.

**Правила для Пациентов включают:**

1. Порядок обращения Пациента в стоматологическую клинику;
2. Права и обязанности Пациента;
3. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
4. Порядок разрешения споров
5. Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту и/или другим лицам;
6. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

Правила для Пациентов размещаются на информационном стенде в холле стоматологической клиники в доступном для пациентов месте, а также размещаются на официальном сайте:  
<https://volna-denta.ru>

**1. Порядок обращения Пациентов в стоматологическую клинику**

ООО «Волна-Дента» является частной медицинской организацией, действующей на основании Лицензия ЛО41-01073-53/00288737 (ЛО-53-01-000587) от 09.08.2013 года, выдана департаментом здравоохранения Новгородской области на осуществление медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») на работы (услуги), выполняемые (оказываемые) при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии, стоматологии ортопедической. При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

При проведении медицинских экспертиз по: экспертизе временной нетрудоспособности, экспертизе качества медицинской помощи. Адрес и контактные телефоны органа, выдавшего лицензию: 173005, Великий Новгород, пл. Победы – Софийская, д. 1, тел. (8162)732-297, 732-582

**Непосредственно перед приемом врача Пациент обязан обратиться в регистратуру.**

При первичном обращении в Клинику пациент представляет документ, удостоверяющий личность.

В момент обращения пациента, между пациентом и Клиникой заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные

Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью стоматологической клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из стоматологической клиники.

Письменный договор с пациентом на оказание услуг по форме, утвержденной в Клинике, заключается от имени директора. Внесение изменений в Договор, как правило, не допускается. Оформляется дополнительное соглашение к договору, если потребуется.

При заключении Договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон, иные сведения согласно условиям Договора на оказание платных медицинских услуг.

Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» пациент предоставляет согласие на обработку своих персональных данных. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

Предварительная запись граждан на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру;
- по телефонам : 8 (816 2) 22-82-05, 90-40-04, 90-06-01\$
- посредством интернет: отправить заявку с сайта <https://volna-denta.ru>

Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы.

Информация о расписании/графике работы врачей предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры или по телефону сотрудниками Клиники по первому запросу, без ограничений.

Лицам, не достигшие возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лица, признанным в установленном законом порядке недееспособными, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, медицинская помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство одного из родителей или иного законного представителя, за исключением экстренных случаев.

Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с согласия пациента, с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

Во время пребывания в Клинике пациенту и сопровождающим его лицам необходимо перевести мобильный телефон на беззвучный режим. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

**Стоматологическая помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объема медицинского вмешательства, стоимости, сроков лечения и протезирования.**

Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациента для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудники регистратуры предупреждают об этом пациента при первой возможности.

Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 15 минут. В случае, если время опоздания превышает 15 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время, или переназначения. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в максимально короткие сроки.

Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

В целях осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также обеспечения мер по усилению антитеррористической и пожарной безопасности, в стоматологической клинике установлена система видеонаблюдения. При эксплуатации системы врачебная тайна администрацией гарантирована. Права пациентов данная система не нарушает. Порядок сбора и хранения информации в клинике предусмотрены, ответственные лица утверждены и предупреждены о дисциплинарной, административной и уголовной ответственности.

Стоматологическая клиника вправе отказать Пациенту в предоставлении услуг или переназначить Пациента (кроме случаев, требующих экстренного вмешательства) в случае:

- состояний алкогольного, наркотического или токсического опьянений;
- если действия Пациента угрожают жизни и здоровью персонала;
- требования услуг, которые не входят в план лечения, зафиксированный в медицинской карте;
- серьезного нарушения графика приема, если это нарушение вызвано объективными причинами, т.е. не подлежащими прогнозу осложнениями, возникшими при лечении других Пациентов;
- по уважительной причине нахождения лечащего врача вне клиники.

## **2. Права и обязанности Пациентов**

Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ; Положение Закона РФ от 07.02.1992г. №23300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральный закон от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- перевод к другому лечащему врачу (при наличии врача аналогичной специальности в штате Клиники, с согласия последнего, по заявлению на имя главного врача);
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
- сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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; непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.
- в доступной для пациента форме получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом;- получение информации о своих правах и обязанностях;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники.

## 2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету о состоянии своего здоровья;
- 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;

- Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях Клиники, в т.ч. оставлять верхнюю одежду в гардеробе; соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать правило запрета курения табачных изделий, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- при обращении в Клинику оплатить стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники;
- не допускать нарушений общественного порядка, выражающихся, в том числе в явном неуважении к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающихся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»);
- выполнять требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.н.) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому работнику или лечащему врачу и покинуть помещение.

Более подробно права и обязанности стоматологической клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в договоре на оказание платных медицинских услуг.

Лечащий врач может отказаться, по согласованию с директором стоматологической клиники, от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или Правил:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам стоматологической клиники;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;

### **3. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

Врачам и всему персоналу Клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента:

- информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

- В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

- В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

- Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

#### **4. Порядок разрешения споров**

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо, по желанию пациента, может быть вручен ему лично в согласованное время.

По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией стоматологической клиники.

Обратите, пожалуйста, внимание на то, что гарантийные сроки и сроки службы при оказании медицинских услуг, а также условия их действия, определены в «Положении об установлении гарантийного срока».

Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзорные) органы либо в суд.

Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

#### **5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

Порядок выдачи выписок из медицинской документации регламентирован действующим законодательством.

Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента ему предоставляется копия медицинской карты, либо выписка из медицинской карты. Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент оформляет расписку в получении.

Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдают администраторы стоматологической клиники в регистратуре. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

По просьбе пациента ему может быть выдана справка. На основании письменного заявления Пациента, ему могут быть предоставлены выписка из медицинской карты, иные документы и результаты исследований из медицинской карты.

#### **6. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил**

При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка Клиника вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствии с Федеральным законом от «21» ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение 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.

Благодарим Вас за выполнение наших правил!

Администрация ООО «ВОЛНА-ДЕНА».