



Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

1. Общие положения:

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Управляющая компания «НЕ БОЛЬНО»» (далее – Правила) для пациентов и посетителей сети стоматологических клиник, работающих под торговым наименованием «Белый кролик» (далее – Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности сотрудников, пациентов и посетителей Клиники;

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – 323-ФЗ), «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами;

1.3. Законные представители несовершеннолетнего пациента/пациент, сопровождающие лица и иные посетители Клиники обязаны соблюдать настоящие правила (ст. 27 п. 3 Федерального закона № 323-ФЗ).

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Клиники;

1.5. Правила включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах, о прейскуранте платных медицинских услуг;
- информация об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических услуг.



1.6. Правила размещаются на информационном стенде клиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники: www.rabbitstom.ru.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях;

2.2. Экстренная и неотложная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний в надлежащем порядке;

2.3. Вход пациентов в здание Клиники осуществляется в соответствии с режимом работы Клиники, но не ранее 8 часов 50 минут и не позже 21 часа 00 минут;

2.4. Запись на прием для получения платных медицинских услуг осуществляется:

При первичном обращении:

- по телефону 8(495) 785 00 85;
- при личном обращении в клинику.

При повторном обращении:

- через единую телефонную службу Call-центра 8(495) 785 00 85;
- при личном обращении в клинику.

2.5. При первичном обращении в Клинику для оформления медицинской карты граждан лично или через своего законного представителя (законными представителями несовершеннолетнего пациента или лица, признанного недееспособным, являются родители, усыновители и опекуны) обращается на стойку регистрации со следующими документами (оригинал и копии):

- паспорт;
- свидетельство о рождении ребенка;
- документ, подтверждающий статус опекуна лица, признанного недееспособным.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в специально организованном для этого месте, позволяющем обеспечить защиту персональных данных и сохранность врачебной тайны. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет сотрудниками Клиники;

2.7. Информацию о графике приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, графике приема населения главным врачом, пациент может получить на стойке регистрации в устной форме и наглядно – с помощью информационного стенда, расположенного в холле Клиники, а также на сайте Клиники в сети «Интернет» по адресу: www.rabbitstom.ru.

3. Права и обязанности пациентов и посетителей Поликлиники



3.1. 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 лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов Клиники;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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;
- обращение в установленном Клиникой порядке 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 сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- 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 здоровья пациента.

3.2. Пациенты и посетители обязаны:

- соблюдать режим работы Клиники;
- являться на прием к врачу за 10 минут до начала приема;
- при опоздании на прием своевременно информировать об этом регистратуру;
- при невозможности явиться на прием информировать об этом регистратуру хотя бы за 1 час до начала приема;
- соблюдать данные Правила и общепринятые правила поведения в общественных местах;



- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- в лечебном кабинете переводить мобильные телефоны на беззвучный режим работы;
- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, исправно приходить на назначенные врачом визиты, профилактические осмотры;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и сопутствующих заболеваниях;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, особенно в ситуациях возможной задержки приема из-за сложного лечения или неотложного приема;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- при посещении медицинских кабинетов оставлять верхнюю одежду в гардеробе, надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.

3.3. Пациентам и посетителям Клиники запрещается:

- вносить в служебные помещения огнестрельное, травматическое, 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;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации, в том числе журналистам и работникам СМИ;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники с иными коммерческими целями;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- курить на крыльце и любых помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки и иные предметы и средства личной гигиены;
- выплевывать на пол, приклеивать к стенам и/или мебели жевательную резинку;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;



- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- производить видеозапись, фотосъемку и аудиозапись медицинского работника при исполнении им своих профессиональных обязанностей без предварительного согласия самого медицинского работника как субъекта персональных данных (ст. 92 ч.2 323-ФЗ);
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- наносить вред имуществу Клиники, сотрудников Клиники и других пациентов;
- запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

С целью недопущения нарушений в Клинике ведется видеонаблюдение;

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям;

4.2. 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 любому лицу, которого пациент укажет в документе «Согласие пациента на обработку и передачу персональных данных»;

4.3. Пациент либо его законный представитель на основании письменного заявления может получить отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения;

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

5. График работы Клиники и ее должностных лиц

5.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового 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. График и режим работы утверждаются генеральным директором;

6. Информация о порядке оказания платных медицинских услуг

6.1. Платные услуги в Клинике оказываются исключительно на добровольной основе, по желанию пациента или его законных представителей, после заключения Договора на оказание платных медицинских услуг и соответствующих информированных добровольных согласий на оказание медицинских услуг в соответствии с планом лечения Пациента. Дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство является необходимым предварительным условием медицинского вмешательства. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов Клиники в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.

6.2. Прейскурант на медицинские услуги утверждается генеральным директором. Информацию о прейскуранте можно узнать на информационном стенде, размещенном в доступном для ознакомления месте в помещении Клиники или на официальном веб-сайте Клиники www.rabbitstom.ru;

6.3. После оказания платной услуги пациент подписывает акт оказанных услуг;

7. Порядок предоставления гарантийных обязательств

7.1. Гарантийный срок и срок службы при оказании стоматологических услуг установлен соответствующим Положением;

7.2. Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «стоматология» доступно для ознакомления на информационном стенде, размещенном в доступном для ознакомления месте в помещении Клиники, или на официальном веб-сайте Клиники www.rabbitstom.ru;

8. Заключительные положения

8.1. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

8.2. Посетители, нарушившие данные Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.3. В случаях несоблюдения пациентом предписаний врача или данных Правил в соответствии с п.3. ст.70 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» «...лечащий врач имеет право отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих».



8.4. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.

8.5. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.