

Утверждено Приказом
генерального директора

ООО «Доктор Дент - люкс»

М. А. Буянова

от « 5 » августа 2025г.



Правила получения медицинской помощи и поведения Пациентов в стоматологической клинике ООО «Доктор Дент - люкс»

1. Общая информация

1.1. Настоящие Правила устанавливают правила получения медицинской помощи, правила записи на приём, правила и нормы поведения Пациентов и иных посетителей в стоматологической клинике ООО «Доктор Дент - люкс» по адресу: РФ, г. Калининград, ул. Л-та Яналова, дом 2, лит. XXVIII, лит А (далее - Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также сотрудников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.2. Нижеследующие Правила (далее - «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Законом «О защите прав потребителей» и иными действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Клиника проводит санацию полости рта, оказывает доврачебную и первичную специализированную медицинскую помощь при стоматологических заболеваниях, проводит ортопедическое лечение пациентов с врожденными и приобретенными дефектами зубного ряда, зубов, проводит комплексное ортодонтическое лечение зубочелюстно-лицевых аномалий и деформаций, использует современные методы профилактики, диагностики и лечения стоматологических заболеваний.

1.4. Медицинская помощь в Клинике оказывается на платной основе путем наличных и безналичных расчетов.

1.5. Режим работы Клиники - ежедневно кроме воскресенья. Технический перерыв с 14-00 до 15-00. Доступ пациентов в Клинику осуществляется ежедневно, кроме воскресенья.

1.6. Пациент может получить предварительную информацию о перечне услуг, их стоимости, режиме работы врачей, уровне их профессиональной подготовки и другую интересующую информацию на ресепшене, на информационных стендах и сайте Клиники.

1.7. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, на сайте Клиники www.doctordentlux.com в сети «Интернет».

2. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими - услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, и для которого Клиника не является местом работы.

Лечащий врач - врач - стоматолог любой специальности, зубной врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

Медицинские работники - сотрудники ООО «Доктор Дент - люкс», непосредственно оказывающие медицинскую помощь.

Персонал Клиники - сотрудники ООО «Доктор Дент - люкс», в т.ч. не являющиеся Медицинскими работниками, администрация Клиники и приглашённые специалисты.

3. Права и обязанности Пациента

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 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;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение 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.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие правила поведения Пациента в Клинике;
- проявлять в общении с Персоналом Клиники такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием; в случае опоздания Пациента более чем на 10% от времени приема, Клиника оставляет за собой право отменить прием;
- предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не менее чем за 3 часа до приема; в случае повторной неявки, последующая запись на прием осуществляется после внесения Пациентом предоплаты в размере стоимости

консультации врача;

- подтверждать завтрашний прием; в случае неподтверждения Пациентом приема, клиника оставляет за собой право отменить прием;
- сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники до приема. За несовершеннолетних не достигших возраста 15 лет и недееспособных лиц информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель (323-ФЗ статья 20 ч.2). Клиника вправе отказать в приеме, если ребенок явился на прием один, а также с лицом, не являющимся его законным представителем.
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и Персонала Клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов 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;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических

правил, обеспечения личной безопасности Персонала Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные 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 Клиники без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники, под окнами Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей. За детей, оставленных без присмотра родителей, клиника ответственности не несет;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники.
- запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники

сотрудниками правоохранительных органов.

4. Запись на прием к врачам-специалистам.

4.1. Плановая стоматологическая помощь осуществляется в Клинике по предварительной записи. Существуют следующие виды записи на прием - при личном обращении Пациента к администратору на ресепшен, запись по телефонам Клиники, он-лайн запись через официальный сайт Клиники.

4.1.1. В случае неоднократной неявки Пациента на приём последующая запись на приём осуществляется только при личном обращении Пациента к администратору на ресепшен и внесения предоплаты в размере стоимости консультации врача.

4.2. При записи на прием Пациент имеет право выбрать врача-специалиста и удобное для себя время приема, если таковое имеется.

4.3. Время прохождения диагностического обследования, а также время начала приема врача может сопровождаться небольшим временем ожидания, это обусловлено тем, что у Пациентов разная степень сложности заболевания и продолжительность лечения (консультации) может превышать запланированный отрезок времени на прием.

5. Правила получения медицинской помощи

5.1. Пациенту необходимо снять верхнюю одежду и убрать ее в шкаф в зоне ресепшена. Клиника не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде Пациентов. Надеть на обувь бахилы.

5.2. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики, медицинской деонтологии и обеспечения безопасности в Клинике ведется аудио- и видеозапись.

5.3. Пациент ожидает в приёмном покое Клиники и входит в медицинские кабинеты только по приглашению Медицинских работников.

5.4. Сопровождение пациента в клинику допустимо в количестве не более одного человека.

5.5. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья Пациента;
- предоставляет Пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию Пациента или его законного представителя приглашает или

направляет на консультации к врачам-специалистам;

- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделения Клиники) может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения Пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- В случае нарушения Пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников правоохранительных органов или сотрудников охраны.
- 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.
- В случае нарушения Пациентом Правил Клиника вправе отказать Пациенту в дальнейшем оказании Медицинских услуг, Медицинской помощи, Услуг медицинского сервиса и услуги, косвенно связанных с медицинскими.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Пациентами и посетителями Клиники.

7.2. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых правил.

