



WHITE AURORA

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ЦЕНТР КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ СТОМАТОЛОГИЯ «АВРОРА»**

ИНН: 2308282062 КПП: 230801001

Юридический адрес: 350020, Краснодарский край, город Краснодар, ул. Гаражная д.67/1

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ  
ЦЕНТРА КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ СТОМАТОЛОГИИ  
WHITE AURORA**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор



Вы пришли на лечение в ООО «ЦКС «АВРОРА». Ваш лечащий врач и коллектив приложат максимум усилий, чтобы Вы получили качественную стоматологическую помощь. Для того чтобы процесс Вашего лечения проходил более организованно, просим Вас ознакомиться с правилами внутреннего распорядка, принятые в нашей клинике.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов и посетителей ООО «ЦКС «АВРОРА», а так же иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением ( ООО «ЦКС «АВРОРА»). Настоящие правила обязательны для персонала ООО «ЦКС «АВРОРА» и всех пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в клинику.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном стенде Стоматологической клиники в доступном для Пациентов месте, а также на официальном сайте медицинской организации: <https://whiteaurora.ru/>

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в ООО «ЦКС «АВРОРА»

- Порядок оказания стоматологических услуг;
- Информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и ООО «ЦКС «АВРОРА»;
- Законные представители.

## **I. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ЦКС «АВРОРА».**

1. ООО «ЦКС «АВРОРА» оказывает платные стоматологические услуги.
2. Приём пациентов осуществляется в порядке предварительной записи при непосредственном обращении в регистратуру ООО «ЦКС «АВРОРА» или посредством телефонной связи. Телефон регистратуры: 8-800-222-95-34; +7-996-407-45-12; +7-918-046-83-89; +7-861-211-48-30
3. При записи на плановый приём пациент обязан предоставить администратору ООО «ЦКС «АВРОРА» номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приёма.
4. Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача.
5. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросив администратора ООО «ЦКС «АВРОРА» набрать номер – «03».
6. В случае опоздания или неявки на приём пациент обязан предупредить об этом администратора ООО «ЦКС «АВРОРА» удобным для него способом не менее чем за 24 часа. При повторной неявке на приём Исполнитель вправе отказать пациенту в оказании услуг или перенести приём на удобное для Исполнителя время.
7. При первичном обращении пациента в ООО «ЦКС «АВРОРА» с ним заключается договор на оказание платных медицинских стоматологических услуг, оформляется медицинская карта стоматологического больного, пациент (или представитель) лично заполняет «Анкету здоровья».
8. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью ООО «ЦКС «АВРОРА». Она хранится в регистратуре Центра в течение 5 лет, а далее в его архиве. По письменному заявлению пациента ООО «ЦКС «АВРОРА» предоставит выписку из медицинской карты.
9. Пациентам предоставляется возможность ознакомиться с «Положением об обработке персональных данных пациента, получающего медицинские услуги в ООО «ЦКС «АВРОРА», «Правилами оказания платных медицинских стоматологических услуг в ООО «ЦКС «АВРОРА», «Правилами внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «ЦКС «АВРОРА»; «Положением о гарантиях», в доступной иллюстрированной форме с методикой лечения, с возможными осложнениями при стоматологическом лечении, с папкой «Стандарты оценки качества стоматологического лечения».
10. Для оформления необходимых медицинских документов и ознакомления с пакетом документов на плановый приём нужно явиться не менее чем за 10 минут до назначенного времени.
11. Пациент предупреждён, что в целях безопасности в помещении ООО «ЦКС «АВРОРА» ведется видеонаблюдение.

## **II. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ.**

1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертоническая болезнь, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
3. Перед посещением врача-стоматолога пациент должен получить консультацию гигиениста; перед началом любого стоматологического лечения необходимо провести профессиональную гигиену полости рта.
4. До начала лечения пациенту в доступной форме будет дана информация по всем возможным в его ситуации методам лечения и протезирования, будут предоставлены альтернативные методы лечения и протезирования.
5. Стоматологическая помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объёма медицинского вмешательства, предварительной стоимости, сроков лечения и протезирования.
6. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Своей подписью в Приложениях № 2 и №3 пациент подтверждает, что после беседы с врачом ему была предоставлена вся информация в доступной, понятной форме; ему понятен план, объём лечения, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения.
7. Для улучшения качества оказания стоматологической помощи в ООО «ЦКС «АВРОРА» пациенту после проведённого лечения предлагается заполнить «Анкету опроса».
8. Врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случае несоблюдения пациентом настоящих правил, а так же если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.
9. В случае экстренных состояний объём вмешательств определяется врачом и оказывается без дополнительной платы со стороны пациента.
10. В случае отказа пациента от необходимых методов обследования и лечения, консультаций смежных специалистов делается отметка в Приложении №4 к протоколу проведения консультации в медицинской карте о том, что пациент предупрежден о возможных осложнениях. Запись заверяется личной подписью пациента (представителя) и подписью врача.
11. Если отказ даёт законный представитель пациента и отказ может иметь для пациента тяжелые последствия, врач должен сообщить об этом в органы опеки и попечительства.
12. После проведенного лечения и протезирования администраторы ООО «ЦКС «АВРОРА» через полгода пригласят Вас на бесплатный профилактический осмотр.

### **III. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.**

#### ***Пациент имеет право:***

1. На охрану здоровья и медицинскую помощь.
2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
3. Выбор врача и выбор медицинской организации.
4. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
5. Получение консультаций врачей-специалистов.
6. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством доступными методами и лекарственными препаратами.
7. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
9. Отказ на медицинское вмешательство.

10. Возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.
11. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.
12. Допуск к нему священнослужителя на проведение обрядов.
13. При появлении жалоб, связанных с лечением, обратиться в ООО «ЦКС «АВРОРА» в течение трёх дней для без последственного устранения недуга.
14. Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством.

Статья 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011г. №323 предусматривает случаи, при которых ООО «ЦКС «АВРОРА» имеет право без согласия пациента или его законного представителя разгласить конфиденциальные сведения:

1. В целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю.
2. При угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений.
3. По запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством.
4. В случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в возрасте до 18 лет для информирования его родителей или законных представителей.
5. В целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.
6. В целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
7. В целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;
8. При обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
9. В целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
10. В целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

#### **Пациент обязан:**

1. Соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «ЦКС «АВРОРА» для пациентов.
2. Соблюдать режим работы организации.
3. Соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц ООО «ЦКС «АВРОРА» и т.п.
4. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
5. Соблюдать правила пожарной безопасности.
6. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору клиники.
7. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты ООО «ЦКС «АВРОРА» в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
8. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
9. Бережно относиться к имуществу организации.

10. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.
11. Оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.);
12. Приходить на приём в установленное время. При невозможности явиться в указанное время предупредить за сутки администратора клиники по телефону 8-800-222-95-34; +7-996-407-45-12; +7-918-046-83-89; +7-861-211-48-30
13. Запрещается выносить из помещения ООО «ЦКС «АВРОРА» документы, полученные для ознакомления.
14. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

#### **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ (ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ) И ПРЕДПРИЯТИЕМ «ЦКС «АВРОРА»**

1. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя обязательство, проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных в претензии требований.
2. В случае конфликтных или сложных ситуаций и вопросов пациент (его законный представитель ) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу клиники или генеральному директору предприятия. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия) подается в письменном виде на имя генерального директора ООО «ЦКС «АВРОРА».
3. Претензия будет рассмотрена в течение 10 рабочих дней. Результаты рассмотрения претензии будут сообщены на контактный номер пациента. В ответе содержится информация о признании (не признании) обоснованности претензии пациента; пациенту будут предложены варианты удовлетворения претензионных жалоб путём подписания Соглашения об урегулировании претензии.
4. Для оформления Соглашения об урегулировании претензии пациент будет приглашён на заседание Врачебной комиссии ООО «ЦКС «АВРОРА». В случае неявки пациента для получения ответа в установленный срок, ответ отправляется по почте по адресу, указанному в обращении.
5. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, ООО «ЦКС «АВРОРА» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги при помощи Врачебной комиссии ООО «ЦКС «АВРОРА»

#### **v. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

1. График работы ООО «ЦКС «АВРОРА» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.
3. График работы Клиники: понедельник-пятница: с 09.00 - 20.00; в субботу-воскресенье : с 09.00-16.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на стенде в холле Клинике или на официальном сайте : <https://whiteauroga.ru/>

## VI. ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ.

1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц, совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ).
2. Кроме законных представителей в правовой системе России определён второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) – представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.
3. В случае, когда у родителей или законных представителей нет возможности на первичном посещении присутствовать с ребенком, Вы можете дать **доверенность** на имя того, с кем придет ребенок. На основании этой доверенности будет заключен Договор на оказание платных стоматологических услуг. Бланк доверенности предоставит администратор ООО «ЦКС «АВРОРА»