



**УТВЕРЖДАЮ:**  
Директор ООО «Виола» Л.И. Лазаренко  
«11» мая 2023 г.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «ВИАЛА»**

### **1. Общие положения.**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Виола» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом РФ от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. № 1006» поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и медицинской организацией, и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.

1.2. Правила разработаны и обязательны для всех Пациентов (его законных представителей) и Посетителей ООО «Виола» в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила размещаются в общедоступном месте на территории медицинской организации, на информационном стенде, по адресу: 660043, Красноярский край, город Красноярск, улица Дмитрия Мартынова, дом 43, пом.195, а также на официальном сайте ООО «Виола» <https://violafamilydent.ru>. Правила предоставляются пациенту для ознакомления при заключении договора на оказание платных медицинских услуг. Факт ознакомления Пациента с Правилами

подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- ✓ правила обращения за медицинской помощью в ООО «Виола»;
- ✓ права и обязанности пациента;
- ✓ порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- ✓ порядок выдачи справок, выписки из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- ✓ график работы ООО «Виола» и его должностных лиц;
- ✓ информацию о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Виола».

1.5. Отношения между медицинской организацией и Пациентом (его законным представителем), Посетителями в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

## **2. Правила обращения за медицинской помощью в ООО «Виола».**

2.1. Медицинская помощь в ООО «Виола» осуществляется на основании предварительной записи. Предварительная запись пациентов на приём к врачу/диагностику осуществляется администратором клиники как при их непосредственном обращении по адресу: 660043, Красноярский край, город Красноярск, улица Дмитрия Мартынова, дом 43, пом.195, в рабочее время ООО «Виола» с понедельника по пятницу с 8.30 до 21.00, субботу и воскресенье, если имеется предварительная запись, так и по телефону 8 (319)242-02-02.

Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке «живой» очереди в случае неявки планового пациента, либо при наличии свободного времени в расписании врача, но преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.2. При обращении Пациента (его законного представителя) в ООО «Виола» за медицинской помощью, администратор производит запись на прием к врачу с учетом пожеланий пациента в соответствии с расписанием приема врача. На основании сведений, полученных от гражданина, администратор вносит реестровую запись в расписание врача с указанием Ф.И.О. пациента и его контактного номера телефона.

2.3. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, год рождения, телефон (при первичном обращении) и фамилию, имя, отчество и телефон (при повторном обращении). В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.4. Сроки ожидания оказания платной медицинской услуги зависят от ее вида, количества специалистов в ООО «Виола», которые ее оказывают, загруженности записи пациентов в момент конкретного запроса. Срок ожидания уточняется пациентом (его законным представителем) у администратора лично при посещении клиники либо по телефону.

2.5. При посещении ООО «Виола» пациенту необходимо иметь при себе паспорт (лицам до 14-и лет – свидетельство о рождении, а его законному представителю – оригинал паспорта).

2.6. На прием с несовершеннолетними пациентами, а также с лицами, признанными не дееспособными, допускаются не более одного сопровождающего.

2.7. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, специалисту ООО «Виола» может не хватить времени для качественной консультации или оказания услуги и пациенту будет предложена возможность записаться к данному врачу в другое время. В случае опоздания пациента менее чем на 10 минут прием будет проведен, но врачебная консультация и объем, оказываемой медицинской услуги могут быть сокращены на время задержки приема, при невозможности сокращения объема, прием будет перенесен на согласованное обоими сторонами время. В случае невозможности явки в оговоренное время Пациент обязан заблаговременно, не менее 6 часов до приема уведомить медицинскую организацию о своей неявке.

2.8. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте (его законном представителе): фамилия, имя, отчество (полностью), дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, и номер страхового полиса (при необходимости).

2.9. Медицинская карта пациента является собственностью ООО «Виола» и хранится в медицинской организации. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2.10. Информацию о расписании приема врачей всех специальностей, а также информацию о перечне медицинских услуг, их стоимости, пациент может получить у администратора ООО «Виола» при личном обращении или по телефону, а также наглядно, с помощью информационного стенда, расположенного в помещении ООО «Виола», или на официальном сайте ООО «Виола» <https://violafamilydent.ru>.

2.11. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.12. В случае самостоятельного обращения граждан по экстренным показаниям, медицинским персоналом оказывается необходимая неотложная или экстренная помощь, решается вопрос о необходимости госпитализации.

2.13. В случае обращения в центр семейной стоматологии ООО Виола Пациента с подозрением на инфекционное заболевание, Пациент, в соответствии с показаниями, направляется для госпитализации в стационар. При отказе от госпитализации, в письменном виде, если состояние Пациента позволяет, он может быть отправлен домой.

В любом из этих случаев, передается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

### **3.Права и обязанности пациентов.**

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с действующими законодательными актами Российской Федерации.

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право, в том числе, на:

- ✓ уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- ✓ получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- ✓ выбор врача;
- ✓ обследование, лечение и нахождение в ООО «Виола» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- ✓ облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- ✓ добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- ✓ отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- ✓ обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам ООО «Виола», директору/главному врачу ООО «Виола», должностным лицам государственных органов, в судебные органы;
- ✓ сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте 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 предоставлена информация о состоянии его здоровья;

3.3. Пациент обязан:

- ✓ соблюдать режим работы ООО «Виола»;
- ✓ строго соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Виола»;
- ✓ соблюдать требования пожарной безопасности;
- ✓ соблюдать санитарно-гигиенический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе; вход на прием к врачу или на процедуру возможен исключительно в бахилах и т.п.);

- ✓ выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- ✓ уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ✓ оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличия заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- ✓ представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- ✓ проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам/посетителям, соблюдать очередность;
- ✓ бережно относиться к имуществу ООО «Виола»;
- ✓ при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору;
- ✓ соблюдать условия договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного с ООО «Виола».

#### 3.4 На территории ООО «Виола» запрещается:

- ✓ приносить в медицинское учреждение и служебные помещения ООО «Виола» 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;
- ✓ находиться в служебных помещениях ООО «Виола» без разрешения;
- ✓ пользоваться служебными телефонами и компьютерной техникой ООО «Виола»;
- ✓ находиться в грязной одежде с предметами и продуктами, которые могут испачкать Посетителей и работников;
- ✓ оставлять без присмотра детей в возрасте до 14 лет в период нахождения в ООО «Виола»;
- ✓ изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- ✓ посещать ООО «Виола» с любыми животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой-проводником, которую необходимо оставлять у входной группы;
- ✓ курить и употреблять спиртные напитки в помещениях ООО «Виола» и на расстоянии 5 метров от входной группы медицинской организации;
- ✓ помещать на стендах объявления без разрешения администрации ООО Виола;
- ✓ осуществлять аудио или видео съемку в любых помещениях медицинской организации без разрешения администрации ООО «Виола»;
- ✓ запрещается доступ в здание и служебные помещения ООО «Виола» лицам в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим

требованиям и нормам общественного порядка. При необходимости ООО «Виола» оставляет за собой право вызвать сотрудников правоохранительных органов;

3.5. Имущественный вред (порча мебели, предметов интерьера, медицинского оборудования и т.д.), причиненный медицинской организации Пациентом или его сопровождающими лицами, подлежит возмещению в полном объеме по требованию ООО «Виола».

3.6. В кабинете врача запрещается пользоваться сотовыми телефонами как для переговоров, нарушающих время запланированного приема, так и в целях видео и фотосъемки процесса лечения. Пациент имеет право осуществлять видеосъемку приема только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных.

3.7. Нарушение настоящих Правил, влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, а именно:

- ✓ грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- ✓ неявка или несвоевременная явка на прием к врачу;
- ✓ несоблюдение требований и/или рекомендаций врача;
- ✓ прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- ✓ обращение в другие клиники, за консультацией или параллельным лечением, при уже начатом лечении в центре семейной стоматологии ООО Виола;
- ✓ не явка для контрольных осмотров по графику, согласованному с лечащим врачом, а также невыполнение рекомендаций врача-стоматолога по соблюдению правил гигиены и ухода за полостью рта, а также ортодонтическими или ортопедическими конструкциями и аппаратами.

#### **4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

4.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту либо его законному представителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или руководством ООО «Виола». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах предстоящего 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, если пациент не запретил письменно сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

4.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, при наличии у него подтверждающих его статус документов.

4.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья, об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

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

5.1 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития РФ.

5.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются главным врачом. Выдача или продление листка нетрудоспособности осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средне-специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

5.3 За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым было предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

5.4 Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

5.5 Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

## **6. График работы ООО «Виола» и его должностных лиц.**

6.1. Медицинская организация ООО «Виола» работает в следующем режиме: понедельник-пятница с 8.30 часов до 21.00 часов, суббота и воскресенье по предварительной записи.

6.2. Прием пациентов директором ООО «Виола» или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на ресепшене у администратора лично, либо позвонив по телефонам.

6.3. Режим работы ООО «Виола» утверждается директором.

## **7. Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания в ООО «Виола».**

7.1. Все медицинские услуги оказываются ООО «Виола» в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность № ЛО-41-01019-24/00360618 от

30.04.2019 года, выданной Министерством здравоохранения Красноярского края, срок действия – бессрочно.

Под медицинскими услугами понимаются следующие работы (услуги), согласно выданной лицензии, а именно: при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги), приказ МЗ РФ от 19.08.2021 № 866н:

- при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии; стоматологии ортопедической;
- при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии; организации здравоохранения и общественному здоровью граждан, эпидемиологии; ортодонтии; рентгенологии; стоматологии детской; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической;
- при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по: анестезиологии и реаниматологии; организации здравоохранения и общественному здоровью граждан; стоматологии детской; стоматологии хирургической;
- при проведении медицинских экспертиз организуется и выполняются следующие работы (услуги): экспертизе временной нетрудоспособности.

Отношения между ООО «Виола» и Пациентом, его законным представителем регулируются нормами федерального законодательства, Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 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 04 октября 2012 г. № 1006» и настоящим Договором. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг ООО «Виола» организуется и оказывается пациенту (потребителю) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации, в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, на основе клинических рекомендаций, с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.2. Платные медицинские услуги по настоящему Договору предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан, а также согласия на обработку персональных данных.

7.3. Отношения между ООО «Виола» и Пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

7.4. В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, ООО «Виола» оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание платных медицинских услуг, а если он заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной и неотложной медицинской помощи.

#### **Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО Виола и Пациентом/его законным представителем**

В случае нарушения прав Потребителя, Пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой к руководителю ООО Виола, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Центр Семейной стоматологии ВИОЛА  
violafamilydent.ru