610002, г. Киров,
ул. Преображенская, 57
т/ф: (8332)38-31-99

Приложение № 4
к приказу ООО «Аванта-дент» №56
от 24 августа 2026 г.
Утверждено
Директор
ООО «Аванта-дент»
_____Перминов И.А.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ в ООО «Аванта-дент»

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

1. Общая часть

1.1. Правила определяют нормы поведения пациентов в ООО «Аванта-дент» при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациентов, 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, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей.
1.2. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.
1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах в ООО «Аванта-дент».

2. Основные понятия

2.1. Термины, применяемые в Правилах:
2.1.1**.** ***Медицинская помощь*** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
2.1.2. ***Медицинская услуга*** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
2.1.3. ***Медицинское вмешательство*** – выполняемые медицинским работникам по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.
2.1.4. ***Профилактика*** - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их

возникновения, а также направленных на устранение вредного влияния, на здоровье человека факторов среды его обитания.
2.1.5. ***Диагностика*** – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, паталого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.
2.1.6. ***Пациент*** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
2.1.7. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет (малолетние лица) могут находиться в зданиях ООО «Аванта-дент» только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
2.1.8. ***Лечащий врач*** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.
2.1.9. ***Медицинский работник*** – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.
2.2. Формы оказания медицинской помощи:
2.2.1. ***Экстренная*** - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.
2.2.2. ***Неотложная*** – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.
2.2.3. ***Плановая*** - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной помощи, и отсрочка на определенное время не повлечет за собой ухудшении состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.
2.3. Добровольное информированное согласие:
2.3.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной 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.
2.3.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или законный представитель. Лица, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие или отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.
2.3.3. В соответствии с Российским законодательством законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители.
2.3.4. Медицинское вмешательство без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя допускается: 1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители; 2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих; 3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами; 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления); 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно- психиатрической экспертизы.
2.3.5. Медицинская карта. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является основным учетным медицинским документом медицинской организации (иной организации), оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях взрослому населению.

2.3.6. В соответствии с Инструкцией по заполнению учетной формы «Медицинская карта амбулаторного больного», утвержденной Приказом Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 г. № 255 медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации и должна храниться в регистратуре, имеет срок хранения 5 лет после последнего посещения пациента.

3. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью

3.1. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью в ООО «Аванта-дент».

3.1.1. Первичная медицинская помощь, оказывается, по предварительной записи при обращении в регистратуру, по телефону или через Интернет - электронная запись, по графику и во время работы врачей-специалистов.

3.1.2. При первичном обращении за медицинской помощью в ООО «Аванта-дент» пациент, обращаясь в регистратуру, обязан:

- ознакомиться с правилами поведения пациентов, Положениями на стенде, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы:
- предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79, 94 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, п. 3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ);
- уведомить медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;
- представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения: 1) фамилия, имя, отчество; 2) пол; 3) дата рождения; 4) место рождения; 5) гражданство; 6) данные документа, удостоверяющие личность; 7) место жительства; 8) место регистрации; 9) дата регистрации; 10) ДМС полис, письмо с согласованием услуг.
- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;
- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке;

3.1.3. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрация) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), которая переносится в кабинет врача медицинским регистратором;

3.1.4. Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, указанного, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.1.5. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

3.1.6 Информацию о времени и месте приема врачей всех специальностей, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Аванта-дент» и на сайте.

4. Права и обязанности пациента

4.1. *Пациент имеет право*:

- выбора врача и выбора медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
- на получение консультаций врачей-специалистов;

- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии 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;
- на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбора лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственного ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получения на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получения медицинских услуг или иных в рамках программы обязательного медицинского страхования;
- на возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

4.2. *Пациент обязан:*
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать 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 согласие на медицинское вмешательство;
- 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 работников ООО «Аванта-дент»;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
- 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 ООО «Аванта-дент»;
- бережно относиться к имуществу ООО «Аванта-дент», соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- рекомендуется прибыть на прием к врачу за 5-10 минут до назначенного времени. В случае его опоздания более чем на 10 минут, пациент может быть принят врачом только при наличии свободного времени в его расписании. В случае если пациент чувствует, что не успевает на прием, рекомендуется сообщить об этом по телефону 37-22-63 или 38-31-99 для переноса даты и времени следующего приема.

4.3. 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 работников ООО «Аванта-дент», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, ***запрещается***:
- проносить в здания и служебные помещения ООО «Аванта-дент» 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 «Аванта-дент» без разрешения;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и прилегающей территориях;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «Аванта-дент»;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений ООО «Аванта-дент», документы;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения главного врача ООО «Аванта-дент»;
- выполнять в помещениях ООО «Аванта-дент» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
- находиться в лечебно-диагностических кабинетах ООО «Аванта-дент» в верхней одежде, грязной обуви;

Сопровождающим лицам разрешается присутствовать при оказании медицинских услуг сопровождаемому пациенту в медицинских кабинетах только с разрешения лечащего врача. Запрещается доступ в здание и помещения ООО «Аванта-дент» 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 ООО «Аванта-дент» сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

5. Лечащий врач

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 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. Меры безопасности

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пересечения террористической деятельности, иных преступлений и административных нарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:
- проносить в здания и служебные помещения 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;

- в холлах и лечебных кабинетах поликлиники ведется видеонаблюдение с целью внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, пресечения противоправного поведения пациентов и посетителей, повышения культуры поведения медицинского персонала и пациентов;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства

7. Ответственность за нарушение правил

7.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, медицинские работники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов о нарушении общественного порядка, общепринятых норм поведения, нарушении лечебно-охранительного имущества, нанесения материального ущерба – сообщается в правоохранительные органы, по месту работы пациента, с отметкой в листке временной нетрудоспособности.

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