

## **Правила внутреннего распорядка для пациентов и иных посетителей ООО «АиВ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», (далее - иными нормативно-правовыми актами).

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов, а также иных посетителей ООО «РАЙДЕН» (далее – клиники) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими клиники, а также работников клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.3. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей клиники включают:

- порядок обращения в клинику;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей клиники;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом, а также иными посетителями клиники;

1.4. Настоящие правила поведения **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в клинике, а также иных посетителей клиники.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах клиники, а также на сайте в сети «Интернет».

### **2. Порядок обращения за медицинской помощью**

2.1. Медицинская помощь населению в клинике осуществляется в будни дни с 08.00 до 21.30; в субботу и воскресенье с 09.00 до 21.00 часа.

2.2. Пациент или его законный представитель должен обращаться к администратору клиники. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность паспорт (в отдельных случаях удостоверение офицера, паспорт моряка). **Прием несовершеннолетних пациентов (до 18 лет) осуществляется при предъявлении свидетельства о рождении (до 14 лет) или паспорта (с 14 лет), а также паспорта одного из родителей или законного представителя.**

2.3. В случае получения медицинских услуг в рамках ДМС, пациент обязан предъявить администратору клиники действующий полис и документ, удостоверяющий личность (паспорт). При первичном оформлении в клинике, застрахованные по системе ДМС, обязаны подписать согласие на обработку персональных данных. Медицинские услуги пациенту, застрахованному по системе ДМС, оказываются на основании условий программы ДМС и наступлении страхового случая. Наличие страхового полиса не является гарантией предоставления всех услуг по желанию застрахованного лица.

2.3. Администратор клиники при первичном обращении заводит на пациента медицинскую карту стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия,

имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, дата выдачи и место выдачи.

2.4. Медицинская карта пациента хранится в архиве медицинской организации. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники!

2.5. Необходимым **предварительным** условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель **пациентов клиники в возрасте младше пятнадцати лет, должен сопровождать законный представитель, имеющий при себе паспорт, при необходимости доверенность нотариально заверенную.**

2.6. Предварительная запись пациентов на прием к врачам – стоматологам осуществляется по телефону: (812) 677-67-09. Информацию о времени приема врачей стоматологов, гигиенистов стоматологических о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить у администратора клиники в устной форме.

2.7. При первичном посещении клиники рекомендуется в день назначенного приема обращаться к администратору клиники за 15 минут до начала приема для оформления медицинской документации.. Мы убедительно просим вас перед подписанием Договора на оказание платных медицинских услуг, ознакомиться с его содержанием, прайс-листом на услуги, положением о гарантиях, правилами эксплуатации стоматологических работ и услуг.

2.8. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут клиника вправе отказать в приеме, так как опоздание одного пациента ущемляет права другого на своевременный и полноценный прием. Администратор может перенести прием на другое время и дату по согласованию с пациентом.

### **3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей клиники**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее 323-ФЗ).

#### **3.1 Пациенты клиники имеют право на:**

- выбор лечащего врача; перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя клиники (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-стоматологов клиники;
- 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;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение информации о должности, квалификации врача, участвующего в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования, а также на платной основе; **КЛИНИКА НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ УСЛУГИ В РАМКАХ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ БЕСПЛАТНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.**
- реализацию иных прав предусмотренных законодательством РФ указанным в пункте 1.1. настоящих правил.

### **3.2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:**

#### **Соблюдать правила внутреннего распорядка клиники и правила поведения для пациентов и иных посетителей клиники.**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение, а также с другими лицами, участвующими в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и контрольные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- соблюдать предписания и рекомендации лечащего врача;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;**
- заблаговременно обеспечить сопровождение для ребенка во время вашего лечения;
- не приносить в клинику ваших питомцев (собак, кошек и т.д.)
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- при посещении клиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, использовать средства индивидуальной защиты;
- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- посетители клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей клиники.

**Оскорбление**, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме **является административным правонарушением** в соответствии со статьей 4-5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом клиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей клиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

#### **4. ВСЕМ ЛИЦАМ, НАХОДЯЩИМСЯ НА ТЕРРИТОРИИ КЛИНИКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

- Распивать спиртные напитки, входить в клинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.
- Самовольно проникать в служебные помещения клиники.
- Приносить в клинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, огнестрельное и холодное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и конки без чехлов или надлежащей упаковки, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- Проносить в здания и служебные помещения клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах в помещениях клиники.
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.
- Разговаривать в кабинетах клиники по мобильному телефону.
- Осуществлять фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись клиники и ее сотрудников без письменного согласия главного врача клиники или сотрудника клиники, съёмка (запись) которого осуществляется.

В случае нарушения посетителем клиники настоящего пункта правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращение фото-, киносъёмки, звуко-, видеозаписи).

- Находиться в служебных помещениях клиники без разрешения Администрации;
- Курить, а также использовать систему нагревания табака (Айкос- IQOS), ВЭЙПы за пределами мест, специально отведенных для курения;
- Громко разговаривать, шуметь;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;
- Выносить из 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;
- Находиться в помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви;

#### **5. Права и обязанности лечащего врача**

##### **5.1. Лечащий врач обязан:**

- Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- Разъяснять 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 направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;

При необходимости созвать консилиум врачей.

## **5.2. Лечащий врач вправе:**

Лечащий врач по согласованию с главным врачом 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. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к администратору с устным или письменным обращением.

6.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в электронную карту пациента. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устной форме в ходе личного приема (или по телефону). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.4. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.5. В случае необходимости и подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.6. Письменное обращение, поступившее администрации клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по адресу, указанному в обращении.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

7.1. В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, клиника оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»). Со своей стороны, клиника и ее сотрудники гарантируют вам тактичное и деликатное обращение и решение ваших проблем на всех этапах сотрудничества.