

Приложение №2 к Приказу «Об организации оказания платных медицинских услуг в ООО «Инмед»
Л-2 от 01.09.2022г.


Утверждаю
Директор ООО «Инмед»

Матюхина М.А.
01.09.2022г.

Правила поведения пациента стоматологической клиники ООО «Инмед»

1. Общие положения

- 1.1 Правила поведения пациента стоматологической клиники ООО «Инмед» (далее – «Правила») являются локальным нормативным актом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения поведение пациента во время нахождения в стоматологической клинике ООО «Инмед» (далее – «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (его представителем) и Клиникой.
- 1.2 Настоящие Правила обязательны для медицинских работников и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3 Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, ...» и иными локальными нормативными актами ООО «Инмед».
- 1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на официальном сайте Клиники: <http://artis-dental.ru/>, а также на информационном стенде Клиники в доступном для пациентов месте.

2. Порядок обращения Пациентов в Клинику

- 2.1 Для получения стоматологических услуг пациент должен предварительно записаться на приём по телефонам +7 (4912) 77-03-87 или через сайт <http://artis-dental.ru/>, или при личном посещении Клиники.
- 2.2 При записи на прием к врачу или специалисту, пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, а также информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее.
- 2.3 В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора Клиники удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания — не менее чем за 2 часа.
- 2.4 Пациент обязан прибыть на прием к врачу ко времени предварительной записи. При опоздании на прием более чем на 30 минут от запланированного времени, врач вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего пациента на более позднее или переписать на другой день.
- 2.5 Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя) не менее чем за 24 часа.

- 2.6 Время ожидания приема составляет не более 30 минут от времени, на которое записан пациент, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту или предыдущий пациент по тяжести состояния требует дополнительного внимания и времени. О задержании начала приема у врача более чем на 30 минут администратор должен оповестить пациента не менее чем за 2 часа.
- 2.7 При первом обращении администратором Клиники оформляется медицинская карта пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактный телефон и адрес электронной почты пациента (при наличии).
- 2.8 В соответствии с требованиями пункта 4 части 2 статьи 10 Федерального Закона №152-ФЗ «О персональных данных» письменное согласие пациента на обработку его персональных данных (специальных категорий) Клиникой не требуется.
- 2.9 В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской услуги, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой. Внесение изменений в условия Договора невозможны.
- 2.10 Платная медицинская услуга предоставляется при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан
- 2.11 Вся медицинская документация является собственностью Клиники и хранится в соответствии с законодательством РФ.
- 2.12 Предоставление медицинских документов (их копий) и выписка из них производится в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписка из них".
- 3. Порядок оказания медицинской услуги**
- 3.1 При обращении за медицинской услугой и до подписания Договора на медицинские услуги Клиники пациент дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (или отказ от медицинского вмешательства) в соответствии с законодательством РФ. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство является обязательным и необходимым условием для начала оказания медицинской услуги.
- 3.2 Пациент предоставляет врачу всю известную ему и достоверную информацию о состоянии своего здоровья.
- 3.3 При нахождении в Клинике, пациент обязан придерживаться режима работы Клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.
- 3.4 Курить в помещении Клиники категорически запрещено. Знаки о запрете курения установлены согласно требованиям действующего законодательства РФ.
- 3.5 Входить в служебные и технические помещения Клиники запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.
- 3.6 Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: входить в Клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, использовать установленные на входе и в туалетах бесконтактные диспенсеры для дез.средств, использовать медицинскую маску в холле ожидания.
- 3.7 Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.
- 3.8 Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении ущерба имуществу Клиники, виновное лицо обязано по требованию Клиники возместить либо

- стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.
- 3.9 Пациент обязан выполнять назначения и следовать рекомендациям лечащего врача (явки на профилактические осмотры, контрольные явки), так как это влияет на выполнение гарантийных обязательств, данных Клиникой пациенту.
- 3.10 Пациент имеет право отказаться от лечения на любом этапе, подписав при этом отказ от продолжения лечения.
- 3.11 Стоматологические услуги оплачиваются по факту оказания, в день предоставления таковых пациенту.
- 3.12 Клиника оставляет за собой право отказать в оказании медицинских услуг в случаях грубого нарушения пациентом условий договора или порядка пребывания в помещении клиники (с запахом алкоголя, неадекватным поведением) с обязательной фиксацией отказа в предоставлении медицинской услуги и причин такого отказа в медицинской документации пациента. При этом определение и установление критерия «грубого нарушения» является исключительной компетенцией Клиники. Отказ от продолжения лечения возможен только при наличии врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению.
- 3.13 В гардеробной комнате, холле ожидания, коридорах и лечебных кабинетах Клиники в целях безопасности пациентов и медицинских работников ведётся видеонаблюдение.
- 4. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам**
- 4.1 Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.
- 4.2 Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения Клиникой письменного заявления пациента.
- 5. Ответственность**
- 5.1 Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.
- 5.2 Нарушением считается:
- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
 - неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
 - несоблюдение требований и рекомендаций врача;
 - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
 - самовольное прерывание лечения до завершения курса лечения;
 - одновременное лечение в другом учреждении без информирования и разрешения лечащего врача Клиники.
- 6. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Клиникой**
- 6.1 В случае нарушения прав Пациента он или его законный представитель, может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно в администрацию Клиники.
- 6.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- 6.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 6.4 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 6.5 Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую 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.
- 6.6 В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 6.7 Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ.
- 6.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по адресу, указанному в обращении.
- 7. График работы клиники и должностных лиц**
- 7.1 График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Клиники.
- 7.2 Часы работы Клиники:
Понедельник – Воскресенье: с 09.00 до 21.00
- 7.3 Часы приема граждан главным врачом Клиники:
Вторник: с 15.00 до 16.00
Четверг: с 15.00 до 16.00
- 7.4 Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационном стенде и на официальном сайте Клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.