

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ПРОКАЧЕСТВО»

_____ Березкин И.М.

м.п.

«21» октября 2025 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА КЛИНИКИ

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ПРОКАЧЕСТВО» (ОГРН 1244200015509, ИНН 4205425795), права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ПРОКАЧЕСТВО» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ПРОКАЧЕСТВО» (далее – Клиника).

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также и иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- информация о платных медицинских услугах.

1.4. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на ресепшене в доступном для Пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте Клиники в сети «Интернет»: <https://prokachestvostom.ru>.

2. Порядок обращения пациента в клинику

2.1. ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ПРОКАЧЕСТВО» является частным медицинским учреждением, оказывающим медицинские услуги на возмездной основе.

2.2. Для получения медицинской помощи Пациент (законный представитель Пациента) должен лично, через сайт Клиники в сети «Интернет», или по телефону обратиться к администратору Клиники и записаться на прием к врачу.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (травма, несчастный случай, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) Пациенту (законному представителю Пациента) необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи по сотовому телефону 112, по стационарному телефону 03.

2.4. При записи на прием к врачу Пациент (законный представитель Пациента) должен указать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, а также информацию о том, обращался ли он в клинику ранее.

2.5. При невозможности посетить врача в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.

2.6. Пациент должен посещать врача в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании Пациента на прием или процедуру более чем на 10 (десять) минут, врач вправе изменить очередность приема и принять другого Пациента, передвинув время приема, опоздавшего на более позднее.

2.7. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить Пациента (законного представителя Пациента).

2.8. При первичном обращении администратором оформляется медицинская карта Пациента, получающего медицинскую помощь, в которую вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны и e-mail, третье лицо, которому Пациент (законный представитель Пациента) доверяет получать информацию, касающуюся состояния его здоровья.

2.9. Медицинская карта является основными учетным медицинским документам Клиники. На каждого Пациента в Клинике заполняется одна Медицинская карта, независимо от того, сколькими врачами проводится лечение.

2.10. Медицинская карта заполняется на основании сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность Пациента, который предъявляется Пациентом (законным представителем Пациента).

2.11. В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» Пациент (законный представитель Пациента) дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ПРОКАЧЕСТВО»

2.12. В соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации с Пациентом заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, устанавливающий правовые отношения между Пациентом и Клиникой.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст. ст. 18-27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. Кроме того, Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- выполнять предписания врача;
- соблюдать режим лечения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- 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;

- бережно относиться к имуществу Клиники;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом администратору, либо иному персоналу Клиники;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3. Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетнего Пациента во время нахождения в Клинике, несет законный представитель Пациента.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к руководителю (главному врачу) Клиники в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.3. 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.

4.4. Гражданин 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.

4.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.6. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в Клинику, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Пациент (законный представитель Пациента) имеет право получить в доступной для него форме, имеющейся в Клинике, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме Представителю Пациента, его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент (законный представитель Пациента) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в 30 (тридцати)-дневный срок с даты поступления в Клинику соответствующего заявления.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6. График работы клиники и ее должностных лиц

6.1. 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.

6.2. Прием граждан главным врачом осуществляется в установленные часы приема по предварительной записи. Информацию о часах приема можно узнать на ресепшене Клиники в устной форме, в том числе по телефону, а также на официальном сайте Клиники в сети «Интернет»: <https://prokachestvostom.ru>.

7. Информация о платных медицинских услугах

7.1. За медицинской помощью на платной основе может обратиться любой гражданин Российской Федерации старше 18 лет, иностранные граждане, граждане, являющиеся законными представителями несовершеннолетних, недееспособных или ограниченно дееспособных лиц в отношении подопечных лиц.

7.2. С Пациентом в обязательном порядке заключается Договор на оказание платных медицинских услуг. Для заключения Договора Пациенту (Представителю Пациента) необходимо предоставить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность; для законных представителей несовершеннолетних - свидетельство о рождении ребенка, документы, подтверждающие опеку или попечительство.

Все услуги на платной основе предоставляются в соответствии с действующей Лицензией.

7.3. Стоимость услуг определяется согласно действующему на момент обращения в Клинику Прейскуранту.

Ознакомиться с ценами на платные медицинские услуги можно у администратора Клиники и на официальном сайте Клиники в сети «Интернет»: <https://prokachestvostom.ru>.