

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ»**

295017, Республика Крым, г. Симферополь, ул.Шмидта, д.35/50, Литера А,
кв.2;
ИНН 9102267634; ОГРН 1209100013210

Приложение №8 к приказу №0109/23 от 01.09.2023

УТВЕРЖДАЮ

И.о.Генерального директора

ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ»

Дагджиев Э.Ю.

« 01 » 09 2023

М.П.

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ
В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СТОМАТОЛОГИЯ
ЭДЕМ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Правила поведения для пациентов медицинской организации «ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ» (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации (далее – «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом 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 Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, Уставом «ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ» приказами и распоряжениями руководителя /главного врача Клиники и иными локальными нормативными актами. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Клиники в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте Клиники:

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ.

- 2.1. Для получения стоматологических услуг пациент должен предварительно записаться на приём по телефону или при личном посещении Клиники.
- 2.2. При записи на прием к врачу или специалисту, пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, 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 должен посещать врача или специалиста в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании на прием более чем на 30% от запланированного времени, врач вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего 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 неотложной 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. Для обеспечения комфортного и безопасного нахождения всех людей в Клинике пациента, записанного на прием, может сопровождать (ожидать) не более чем один человек.
- 2.8. За детей оставленных в Клинике без присмотра взрослых Клиника ответственности не несет.
- 2.9. При первичном обращении администратором/медицинским регистратором заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны.
- 2.10. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Клиники.
- 2.11. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой. Внесение изменений в условия Договора возможны только в судебном порядке.
- 2.12. Пациенты, обратившиеся впервые, должны прийти в клинику за 15 минут до начала приёма для оформления необходимых документов: договор возмездного оказания услуг, анкета о состоянии здоровья пациента, информированное добровольное согласие.
- 2.13. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью «ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ» и хранится в соответствии с законодательством РФ.
- 2.14. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством «ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ».

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ.

- 3.1. При обращении за медицинской помощью, пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства в соответствии с законодательством. Пациентам запрещается вносить изменения, дополнения в информированные медицинские согласия, которые предоставляются Клиникой для подписания. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.
- 3.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).
- 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.
- 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).
- 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 пациенту. Стороны соглашаются, что консультативные услуги оплачиваются в день приема в 100% размере, услуги в области терапии, ортопедии, ортодонтии, хирургии, имплантации оплачиваются непосредственно после приема врача (оказания услуги) в размере 100%, согласно выставленному счету.
- 3.12. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка в соответствии со ст. 70 ФЗ 323 РФ.
- 3.13. Клиника оставляет за собой право отказать в продолжение оказания медицинских услуг в случаях грубого нарушения пациентом условий договора или порядка пребывания в помещении клиники: посетителю с запахом алкоголя, неадекватным поведением, с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации: при этом критерии «грубого нарушения» является исключительной компетенцией Исполнителя. Отказ от продолжения лечения возможен только при

формулировании врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению и не допускается при наличии у пациента острого стоматологического заболевания.

3.14. На территории стоматологической клиники 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 «ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ» письменного заявления пациента.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

5.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

5.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан в другое лечебное учреждение, если нет острых состояний, угрожающих жизни и здоровью пациента.

5.3. Нарушением, в том числе, 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 оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ.

6.1. В случае нарушения прав Пациента (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 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.

6.6. 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 ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

7.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка «ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ»

7.2. Понедельник — пятница с 9.00 до 21.00

Суббота - Воскресенье с 10.00 до 19.00

7.3. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах Клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.