



## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ)**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее - **«Правила»**) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей медицинской организации, – Общества с ограниченной ответственностью ООО «ВИП-Стоматология» (ОГРН 1095836000237) (далее – **«Клиника»**), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (законным представителем пациента) и Клиникой.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для пациентов, посетителей и иных лиц, находящихся на территории по месту нахождения Клиники.
- 1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральным законом Российской Федерации № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных»; Постановлением Правительства РФ от 11.05.2032 г. № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами.
- 1.4. Настоящие Правила включают:
  - порядок обращения пациентов в Клинику;
  - права и обязанности пациентов;
  - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
  - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации;
  - порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;
  - график работы Клиники и ее должностных лиц;
  - информацию о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
  - ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.
- 1.5. Настоящие Правила размещены на информационном стенде (уголке потребителя) в доступном для пациентов и посетителей месте и на официальном сайте Клиники.

### **2. Порядок обращения пациентов в Клинику**

- 2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, ознакомиться с которой можно на информационном стенде (уголке потребителя).
- 2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.
- 2.3. При обращении граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи.

- 2.4. Прием пациентов производится в кабинетах Клиники, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и предоставления качественных медицинских услуг.
- 2.5. При необходимости оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях пациент обращается в сервисную службу (регистратуру) Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на первичный прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефонам, указанным на информационном стенде (уголке потребителя), размещенном в Клинике, и на сайте Клиники в сети «Интернет». При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и номер телефона. Клиника не оказывает медицинскую помощь в стационарных условиях.
- 2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинских услуг. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру Клиники. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. Если время опоздания пациента превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время, в порядке очереди.
- 2.7. При первичном обращении в Клинику пациент (его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного и иные документы, установленные законодательством Российской Федерации. Одновременно с оформлением медицинской документации между пациентом и Клиникой заключается договор предоставления платных медицинских услуг, пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.
- 2.8. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, установленным Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан Российской Федерации», является информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной 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.
- 2.9. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.
- 2.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом Клиники, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде, расположенном в помещениях Клиники, а также на сайте Клиники в сети «Интернет».
- 2.11. Для удобства пациентов Клиника может информировать пациентов о времени, дате приема и проводимых в Клинике рекламных акциях с помощью SMS-уведомления.
- 2.12. Медицинская карта пациента и иная медицинская документация является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.
- 2.13. В зданиях и помещениях Клиники ведется видеонаблюдение, осуществляется аудио- и видеозапись, а в ходе предоставления медицинских услуг может выполняться фотосъемка (с целью фиксации результатов услуг). Подписывая договор предоставления платных медицинских услуг, пациент дает согласие на обработку и хранение биометрических персональных данных пациента, полученных в процессе ведения видеонаблюдения (аудио-, видеозаписи и фотосъемки).

### 3. Права и обязанности пациентов

- 3.1. Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получением пациент имеет право на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
  - информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
  - качество и безопасность медицинской услуги;
  - полную и достоверную информацию о медицинской услуге;
  - предоставление медицинской услуги в установленный срок;
  - выбор лечащего врача из числа работающих в Клинике и замену его в процессе лечения;
  - обследование, диагностику, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
  - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
  - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
  - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
  - отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
  - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, а также морального вреда;
  - взыскание неустойки за просрочку оказания услуги;
  - обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
  - сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
  - предоставление в письменной форме своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники.
  - судебную защиту нарушенных прав пациента.
- 3.3. Пациент обязан:
- соблюдать настоящие Правила, иные локальные нормативные акты, действующие в Клинике и регламентирующие права пациентов;
  - при первичном (первом) обращении в Клинику предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ). Без предъявления паспорта Клиника вправе отказать пациенту в приеме, поскольку медицинские услуги оказываются только при условии получения от пациента информированного добровольного согласия в порядке, установленном ст. 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", для чего необходимо установить его личность.
  - соблюдать режим работы Клиники, тишину, чистоту и порядок в помещениях Клиники;
  - сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
  - выполнять требования, предписания и рекомендации врача, немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
  - являться на приемы (в том числе профилактические) в установленное время, не допуская опозданий;

- в случае опоздания или невозможности явки на прием заблаговременно (не менее, чем за 12 часов до начала приема) ставить об этом в известность врача и/или администратора Клиники;
- выполнять предписания врача, своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем;
- своевременно (до начала получения медицинской помощи) давать в установленном порядке информированное добровольное согласие;
- при посещении Клиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в чистую сменную обувь;
- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства (в том числе в ходе получения информированного добровольного согласия);
- своевременно оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращения;
- уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, других пациентов и посетителей;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;
- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту, по факту обращения;
- представлять лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, полную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

#### 3.4. Пациентам и посетителям Клиники **запрещается:**

- находиться на территории Клиники в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
  - курить в неустановленных местах – рядом со зданием, на крыльце, в здании и помещениях Клиники;
  - распивать на территории Клиники спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и иные токсические вещества;
  - оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние в возрасте до 15 лет могут находиться на территории Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или иных законных представителей.
  - появляться на территории Клиники в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения (в том числе при сопровождении несовершеннолетних пациентов);
  - выносить с территории Клиники документы, рентгеновские снимки, слепки, модели, полученные для ознакомления;
  - изымать документы из медицинских карт, со стендов и/или из папок информационных стендов.
- 3.5. Во исполнение положений Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в целях сохранения и защиты врачебной тайны пациентов и их персональных данных, на территории Клиники (во всех помещениях, включая подсобные помещения и коридоры) пациентам и посетителям запрещается вести фото- и видеосъемку без предварительного согласования с уполномоченным представителем Клиники.
- 3.6. На период действия режима повышенной готовности, введенного в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции, в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.2020 г. № 198 «О временном порядке

организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19», Постановлениями Главного государственного санитарного врача Российской Федерации, пациенты и посетители Клиники обязаны:

- 1) До начала приема предоставить достоверные данные о себе путем заполнения Анкеты-опросника (эпидемиологической анкеты) по форме, действующей в Клинике.
- 2) Проходить термометрию (измерение температуры тела).
- 3) Обрабатывать руки антисептическим раствором согласно указаниям персонала Клиники.
- 4) По требованию персонала Клиники надеть медицинскую маску и оставаться в ней в течение времени, обозначенного работниками Клиники.
- 5) В течение всего времени пребывания в Клинике (за исключением выполнения медицинских вмешательств) находиться на расстоянии не менее 1,5 метров от других людей (включая персонал Клиники).
- 6) Выполнять правила, действующие в Клинике, а также рекомендации и пожелания персонала Клиники, связанные с профилактикой коронавирусной инфекции.

#### **4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

- 4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с письменного согласия пациента.
- 4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации пациента, составляет врачебную тайну и не может предоставляться третьим лицам без письменного согласия пациента (его законного представителя).
- 4.5. В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» информация, содержащаяся в амбулаторной карте, является персональной информацией пациента, и лица, виновные в нарушении требований настоящего закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

#### **5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации**

- 5.1. Выдача справок, выписок из медицинской документации, медицинские заключения производится в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.
- 5.2. Справки, выписки из медицинской документации, медицинские заключения выдаются пациентам (их законным представителям) при их личном обращении за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- 5.3. В случаях, предусмотренных Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия пациента или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения

гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

- 5.4. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента, на основании записей в медицинской документации пациента либо по результатам медицинского обследования.
- 5.5. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.
- 5.6. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента (его законного представителя) ему предоставляются выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя главного врача Клиники. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, осуществляется в соответствии с требованиями, установленным законодательством Российской Федерации.

#### **6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой**

- 6.1. Споры и конфликты, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.
- 6.2. Защита прав пациентов осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 6.3. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая в письменном виде подается через регистратуру (под расписку администратору) и передается на рассмотрение руководителю Клиники. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге отзывов и предложений, либо направлена заказным или ценным письмом. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту (его законному представителю) необходимо оставить номер контактного телефона и адрес, по которому необходимо направить ответ.
- 6.4. Претензия (жалоба) рассматривается в сроки, установленные для рассмотрения требований пациента законодательством Российской Федерации. Ответ на претензию (жалобу) в письменном виде направляется пациенту (его законному представителю) по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично (его законному представителю) в согласованное время. На претензию (жалобу), направленную по электронной почте, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом (его законным представителем).

#### **7. График работы Клиники и ее должностных лиц**

- 7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом требований, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 7.2. Информация о расписании работы подразделений и врачей-специалистов Клиники размещена на информационном стенде (уголке потребителя).
- 7.3. Прием пациентов главным врачом Клиники осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре Клиники у администратора.

#### **8. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания**

- 8.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность, и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Клинике в установленном порядке.
- 8.2. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг населению определяются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736.
- 8.3. Платные медицинские услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим Прейскурантом.
- 8.4. Информация о видах медицинской помощи и услугах, предоставляемых Клиникой, а также порядке и условиях их предоставления содержатся в соответствующем Положении об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, размещенном на информационном стенде (уголке потребителя) в Клинике, а также предоставляются пациенту по первому требованию администратором в регистратуре.
- 8.5. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, заключенного между пациентом (его законным представителем) и Клиникой при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **9. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил**

- 9.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
- 9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 9.3. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников (в том числе назначенного режима лечения), за недостоверную, неполную информацию о своем здоровье, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
- 9.4. В случае нарушения пациентами и посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и /или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные законодательством РФ.
- 9.5. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией Клиники, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

#### **10. Заключительные положения**

- 10.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.
- 10.2. Изменения в настоящие Правила вносятся путем утверждения соответствующего приказа.