

## **Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в ООО «Интерстом»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (потребителей) медицинских услуг и посетителей являются организационно-правовым документом, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами, а также внутренними локальными актами организации (далее – Правила).

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациентов;
- Правила поведения пациентов и посетителей;
- Правила оформления отношений с пациентом;
- Правила предоставления платных медицинских услуг;
- Правила предоставления гарантий;
- Порядок оплаты услуг;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, и разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. С правилами Пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

### **2. Порядок обращения Пациентов**

2.1. Предварительную информацию об оказываемых услугах, ценах на медицинские услуги, о специалистах, порядке оплаты и др., Пациент может получить непосредственно у администратора клиники или по телефонам: +7(863)333-57-01, +7(863)283-18-03, +7(863)283-19-03, а так же ознакомиться самостоятельно на официальном сайте Клиники [www.stomservice.ru](http://www.stomservice.ru) и на информационном стенде.

2.2. Платные стоматологические услуги предоставляются в рамках графика работы клиники:

Понедельник-Суббота с 9-00 до 20-00, без перерыва на обед.

Воскресенье – выходной

по адресу: г. Ростов-на-Дону ул.17-я линия д.1/6

2.3. Стоматологические услуги в клинике оказываются по предварительной записи. Запись на прием осуществляется по телефонам: +7(863)333-57-01, +7(863)283-18-03, +7(863)283-19-03, или при личном посещении клиники.

2.4. Дату и время на плановый прием Пациент выбирает в соответствии с режимом работы Клиники и графиком работы медицинских работников Клиники, участвующих в оказании медицинских услуг.

2.5. Пациенту необходимо являться на прием к врачу за 15 минут до приема. Если Пациент не может прийти в назначенное время, ему необходимо заранее предупредить об этом администратора клиники. Для удобства Пациентов, администраторы напоминают о визите на прием по телефону за день до визита или смс информированием.

2.6. При опоздании Пациента на прием более чем на 20 минут Клиника имеет право отказать в оказании услуги с предоставлением права получения услуги в другой день.

2.7. Для Пациентов, систематически срывающих визиты (более 3-х раз): Пациент производит оплату, в размере 1500-00 рублей за мероприятия, связанные с подготовкой к назначенному приему, время работы врача и ассистента.

2.8. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача по болезни и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор клиники предупреждает об этом Пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону, при этом визит переносится на согласованное с Пациентом иное удобное время.

2.9. Прием по острой боли и другим экстренным ситуациям ведется по мере освобождения соответствующего врача.

2.10. Клиника оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг без объяснения причин Пациентам с подозрением на состояние алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с признаками острого респираторного заболевания, если действия Пациента, Посетителя создают угрозу общественной безопасности, здоровью или жизни персонала организации-исполнителя.

2.11. Пациент имеет полное право отказаться от лечения на любом этапе. Для этого необходимо подписать отказ от продолжения лечения и возместить Исполнителю фактически понесённые им расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору предоставления платных стоматологических услуг.

2.12. При входе в клинику Пациент обязан надеть бахилы и обработать руки антисептиком. Это необходимо для соблюдения санитарно-эпидемиологического режима в клинике, а значит и интересов Пациента.

2.13. Во время эпидемий и роста заболеваемости ОРВИ, коронавирусной инфекции COVID-19 рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: медицинские маски, респираторы во время нахождения в Клинике, за исключением времени выполнения медицинских стоматологических манипуляций.

2.14. В холодное время года Пациенты и Посетители должны оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей Пациента, оставленных без присмотра, администрация ответственности не несет.

2.15. В целях безопасности Пациентов, обеспечения сохранности имущества, контроля качества медицинского обслуживания на территории и в помещении Клиники ведется

видеонаблюдение и частично аудиофиксация. Положения о видеонаблюдении и аудиозаписи размещено на информационном стенде и/или на сайте Исполнителя.

### 3. Правила поведения Пациентов и Посетителей

3.1. Пациентам и Посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

- проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации Клиники;
- курить на территории, крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Клиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото и видеосъемку, запись приема, голоса персонала Клиники без предварительного разрешения администрации и сотрудников;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в кабинетах Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсичные средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, а также при агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц и отказа покинуть Клинику они удаляются из помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов;
- выражаться нецензурной бранью, грубить и вести себя некорректно по отношению к персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, громко и вызывающе выражать явное недовольство и т.п. Все претензии излагаются Пациентами либо в письменной форме, либо при устном обращении без криков к дежурному администратору; Ваше обращение будет обязательно передано и рассмотрено директором Клиники. При некорректном поведении Пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать Пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- создавать ситуации, представляющие угрозу общественной безопасности, здоровью или жизни персонала Клиники, других Посетителей;
- посещать Клинику с домашними животными;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т.п.);
- пользоваться во время оказания медицинской помощи мобильными устройствами (телефоны, планшеты, прочее);
- создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей;
- портить мебель и предметы интерьера, иное имущество Клиники.

3.2. Пациенты и Посетители на территории и в помещениях Клиники **обязаны**:

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, выполнять все рекомендации медицинского персонала (устные и письменные), обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действия, способные нарушить права других Пациентов и работников Клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности в Клинике и нормы поведения в общественных местах;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других Пациентов;
- приходить на прием к лечащему врачу в назначенное время, соблюдать график визитов для проведения диагностики, лечения и плановых осмотров;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту в помещениях Клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать требования пожарной безопасности, требования законодательства по антитеррористической безопасности
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники, вызвать пожарную службу по телефону 01, с моб.101, службу спасения с моб. 112.

#### **4. Правила оформления отношений с Пациентом**

4.1. При первом посещении клиники Пациенту необходимо подойти за 15 минут до назначенного времени для оформления документов, регламентированных законодательством Российской Федерации при оказании медицинских услуг:

- договор об оказании медицинских услуг,
- историю болезни (анкету) о состоянии Вашего здоровья,
- согласие на обработку персональных данных.

*Для оформления первичных документов пациенту необходимо иметь при себе паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.*

4.2. На приеме до начала лечения Пациенту будет предложено к изучению и подписанию информированное добровольное согласие на конкретный вид медицинского вмешательства.

***4.3. Без ознакомления с текстом и подписания указанных в п. 4.1. и п. 4.2. документов Клиника не может начать лечение.***

4.4. Оформление вышеуказанных документов на детей до 15 лет осуществляют их законные представители (мать, отец, опекун и др.). Если последующие посещения врача ребенок будет осуществлять самостоятельно, то его законному представителю необходимо заранее внести аванс за предстоящее лечение либо дать письменное согласие на совершение сделки ребенком в возрасте 14-18 лет.

4.5. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) - представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Перед заключением договора Пациент может ознакомиться с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи (на сайте), перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

4.7. На каждого Пациента оформляется индивидуальная медицинская карта. Медицинская карта является собственностью клиники, хранится в регистратуре и на руки пациенту не выдается. При необходимости Пациенту выдается выписка из нее.

4.8. Рентгенологические снимки зубов, снимки КЛКТ Пациент имеет право получить в день предоставления услуги. Клиника в праве взимать дополнительную плату за предоставление снимка на материальном носителе (флешке, диске).

4.9. После лечения Пациенту выдаются: акт выполненных работ или квитанция, документ об оплате оказанных услуг, рекомендации (в случае медицинских показаний).

4.10. Клиника, по запросу пациента, предоставляет справку о стоимости медицинских услуг для налоговой службы. Для этого пациенту необходимо обратиться к администраторам и написать заявление.

## **5. Правила предоставления платных медицинских услуг**

5.1. Платные медицинские услуги оказываются в при условии информированного добровольного согласия Пациента на ее оказание.

5.2 Клиника оказывает платные медицинские услуги на основании заключенных договоров предоставления платных стоматологических услуг.

5.3. Для целей настоящих Правил и заключенных Договоров используются следующие основные понятия:

“платные медицинские услуги” – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – договор);

“потребитель” – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является Пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

“заказчик” – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Потребителя;

“исполнитель” – медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги (ООО «Интерстом»).

5.4. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой по профилю «Стоматология» исходя из полученной лицензии №ЛО41-01050-61/00328422 от 09.07.2018г. Перечень услуг, составляющих медицинскую деятельность Исполнителя, перечислены в Прейскуранте исполнителя. Прейскурант предоставляемых платных медицинских услуг является общедоступными, размещен на информационном стенде в помещении Клиники и на официальном сайте по адресу: <https://www.stomservice.ru>.

5.5. Сроки оказания стоматологических услуг указаны в «Положении о сроках оказания медицинских услуг», при этом они также зависят от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для качественного и безопасного оказания услуг, графика визитов Пациента, расписания работы врачей.

5.6. Основанием для предоставления платных медицинских услуг является личное обращение и добровольное желание Пациента получить медицинские услуги за плату,

наличие медицинских показаний и технических возможностей Клиники для оказания медицинских услуг.

5.7. Клиника обязана предоставить медицинскую услугу по специальности «стоматология» в соответствии с обязательными требованиями и порядками оказания медицинской помощи, утвержденными законодательством Российской Федерации; на основе клинических рекомендаций; с учетом стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения РФ.

5.8. Клиника предоставляет Пациенту (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

5.9. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем подробно информирует пациента. Пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о возможных последствиях отказа от лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте, Пациент заверяет своей подписью согласие с предложенным планом лечения и стоимостью работ или отказ от лечения.

5.10. Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

5.11. Обязательным условием для начала лечения является оформление добровольного согласия на медицинское вмешательство, которое Пациент обязан подписать, предварительно изучив его текст (требование ст.20 Федеральный закон РФ от 21.11.2011г. №323 ФЗ).

5.12. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре, ассистенту врача.

5.13. Пациент входит в кабинет врача для оказания медицинских услуг только по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

5.14. Нахождение сопровождающих Пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний, за исключением сопровождения детей до 15 лет.

5.15. Для эффективного лечения, а также для предоставления клиникой гарантий, необходимым условием является точное соблюдение пациентом все предписаний и рекомендаций врача, а также обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и прочими ортопедическими конструкциями.

5.16. Клиника и лечащий врач могут отказать в оказании стоматологических услуг Пациенту:

- при наличии у Пациента медицинских противопоказаний, а равно, если это лечение не соответствует требованиям технологий, не соответствует действующим стандартам, либо когда медицинская услуга принесёт вред здоровью Пациенту или может содержать в себе неоправданный риск наступления нежелательных последствий для здоровья Пациента;

- если требуемые Пациентом медицинские услуги не входят в согласованный объем лечебно-диагностических мероприятий.

При этом Исполнитель обязуется возратить Потребителю предварительно оплаченную им в рамках настоящего Договора сумму, за вычетом стоимости оказанных услуг.

## **6. Правила предоставления гарантий**

6.1. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат. На не о вещественные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Полная информация о сроках и условиях гарантии, сроках службы о вещественных результатах услуг Исполнителя содержится в «Положении о гарантийных обязательствах» на информационном стенде и официальном сайте Клиники.

6.2. Исполнитель вправе установить *индивидуальные гарантийные обязательства* и сроки службы на оказанные услуги Пациенту в зависимости от клинической ситуации, влияния явных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических заболеваний, указывать их в плане лечения, гарантийном талоне, или иных документах.

6.3. Так как результат оказания медицинской услуги в большинстве своем носит *нематериальный характер* и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, неподвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Клиника, по независящим как от нее, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

## **7. Порядок оплаты услуг**

7.1. Цены на платные медицинские услуги, оказываемые в клинике, определяются прейскурантом, утвержденным директором Клиники

7.2. Оплата медицинских услуг осуществляется Пациентом в день оказания услуг одним из следующих способов: наличными денежными средствами в кассу, безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет, с использованием платежного терминала и банковских карт, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона "О защите прав потребителей". При этом Пациенту выдается документ, подтверждающий произведенную оплату: контрольно-кассовый чек или иной бланк строгой отчетности.

7.3. Пациент имеет право вносить предоплату за предстоящие медицинские услуги, в соответствии с согласованным планом лечения в любом удобном для него размере, при этом авансовый платеж (предоплата) по настоящему Договору, сделанный Пациентом в пользу Клиники, является беспроцентным, проценты на указанные платежи, установленные ст.317.1 ГК РФ, не начисляются.

7.4. В случае проведения комплексного лечения, требующего предварительной закупки дорогостоящих материалов, либо использования услуг зуботехнической лаборатории, иной сторонней организации, Клиника вправе предложить Пациенту внести предварительную оплату (аванс) части стоимости услуг, указанных в Планах лечения, в срок не позднее 10

(десяти) рабочих дней до предполагаемой даты приема в случае хирургического вмешательства и/или непосредственно в день приема, когда происходит снятие слепков для изготовления индивидуальных ортопедических конструкций, изготовления и заказа индивидуальных ортодонтических аппаратов.

7.5. В этом случае все дальнейшие расчеты с Пациентом будут производиться с учетом внесенного аванса. Неиспользованная сумма аванса возвращается пациенту по его заявлению.

## **8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом**

8.1. В случае нарушения прав Пациента, при возникновении претензии по качеству лечения либо обслуживания Пациент (его законный представитель) может подать письменное заявление на имя директора Клиники. Администрация клиники обязательно рассмотрит претензию и сообщит пациенту о результатах. Срок ответа на Обращения (жалобы, претензии) составляет не более 10 дней.

8.2. Обращение может быть изложено через Форму обратной связи на официальном сайте Клиники в электронном виде, либо направлено по электронной почте: [all@stomservice.ru](mailto:all@stomservice.ru). Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

8.3. Обращение Пациента рассматривается в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей». Ответ на обращение в письменном виде направляется Пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию Пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, направленное в электронном виде, Клиника отправляет по электронному адресу, указанному Пациентом.

8.4. Все споры и разногласия по порядку оказания платных стоматологических услуг Клиника стремится решить путем переговоров. Если стороны не достигли взаимного согласия и требования стороны не удовлетворены, Сторона вправе в письменном виде оформить претензию, и направить ее другой стороне или решить спор в судебном порядке.

## **9. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента.**

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники.

9.2. Пациент имеет право ознакомиться с оригиналами, копиями медицинских документов в сроки и на условиях, определяемых законодательством РФ.

9.3. Согласно приказа Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них" максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации – 30 дней.

9.4. Согласно приказа Министерства здравоохранения РФ № 972н от 14.09.2020г. «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» срок предоставления справок и заключений, после окончания медицинских мероприятий выдаются в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий, за исключением заключения о диагнозе заболевания, которое должно быть выдано в день обращения Пациента (его законного представителя).