



Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО «ДОСТУПНЫЕ СТОМАТОЛОГИИ»  
А.А. Феоктистов  
«16» 12 2024 г.

### «Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО «ДОСТУПНЫЕ СТОМАТОЛОГИИ»

1. Правила внутреннего распорядка в ООО «ДОСТУПНЫЕ СТОМАТОЛОГИИ» для пациентов (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и клиникой.

2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику ООО «ДОСТУПНЫЕ СТОМАТОЛОГИИ», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, Пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коляски и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- курить в Клинике;
- играть в азартные игры в Клинике;
- размещать в Клинике объявления без разрешения администрации Клиники;
- выполнять в Клинике функции торговых агентов, представителей и находиться в Клинике в иных коммерческих целях;
- распространять в Клинике рекламные буклеты, брошюры, содержащие информацию о медицинских препаратах и медицинских изделиях, иную немедицинскую продукцию, а также литературу религиозной направленности и приглашения на массовые мероприятия (концерты, митинги и т.д.);
- находиться в клинике в верхней одежде, грязной обуви; – преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
- запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. При обращении за медицинской помощью в ООО «ДОСТУПНЫЕ СТОМАТОЛОГИИ» пациент обязан:

- иметь при себе документ, удостоверяющий личность;

– перед подписанием Договора возмездного оказания услуг ознакомиться с его содержанием, прейскурантом на медицинские услуги, положением о гарантиях.

- соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- выполнять рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оплатить оказанные медицинские услуги в срок и в размере, установленные Договором возмездного оказания услуг;

– уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

– бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов;

– оповещать об отмене визита не менее чем за 12 – 24 часа.

5. Если пациент опаздывает на прием к врачу более чем на 20 минут, приём может быть отменен, так как запланированное лечение в оставшееся время может оказаться невозможным.

6. Клиника оставляет за собой право не записывать заранее пациентов, регулярно опаздывающих, переносящих, отменяющих визиты или не являющихся на прием два или более раз, а производить запись таких пациентов к врачам только в день обращения при наличии свободного времени у врача.

7. Если пациент планирует видео- или фотосъемку процесса лечения, необходимо это согласовать с лечащим врачом и ассистентом. Пациент может снимать процесс лечения, медицинских работников, только если это не препятствует оказанию медицинской помощи. А также, согласно ст. 152.1 ГК РФ, пациент не имеет права обнародовать (опубликовать) заснятый материал без письменного согласия медицинских работников.

8. Пациент может получить информацию о состоянии своего здоровья, справки, копии медицинских документов, ознакомиться с медицинскими документами только по письменному запросу. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в клинику. Письменный запрос в электронной форме направляется на эл. почту: ds.ufa@bk.ru. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не превышает 30 дней (ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»). Максимальный срок ожидания пациентом предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не превышает десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

При личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет паспорт.

9. В помещениях медицинской организации ведутся аудио- и видеонаблюдение, а также запись в целях усиления мер по антитеррористической и пожарной безопасности, обеспечения личной безопасности работников и пациентов, контроля качества оказания медицинской помощи.

10. В ходе оказания услуг по договору может выполняться фотосъемка лица и полости рта пациента с целью фиксации результатов услуг и контроля качества лечения. Обнародование и дальнейшее использование изображений, результатов фото и видеосъемки лечебного процесса, допускается при условии их обезличивания. На обнародование фотографии, видеозаписи с изображением человека, при котором можно установить его личность, необходимо получение письменного согласия.

11. Пациент имеет право обратиться в Клинику для разрешения вопросов, возникших в ходе оказания медицинских услуг в устной или письменной форме.

Письменное обращение, поступившее в Клинику рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения. Обращение рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня предъявления, если оно содержит требования, предусмотренные в ст. 22 Закона РФ «О защите

прав потребителей», результат рассмотрения оформляется в письменном виде.

Обращения направляются в письменном виде на почтовый адрес Клиники: 450098, Россия, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Российская, д. 94/3, офис 20. В электронном виде на адрес: ds.ufa@bk.ru. Лично в медицинскую организацию по адресу: 450098, Россия, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Российская, д. 94/3, офис 20.

**12. Нарушением Правил внутреннего распорядка считается:**

- неявка на прием более двух раз без предупреждения, в данном случае Клиника вправе отказать в приеме;

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;

- несоблюдение требований и рекомендаций врача;

- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

- сокрытие данных о состоянии здоровья, имеющихся и перенесенных заболеваниях и операциях;

- сообщение недостоверных/ неполных данных о состоянии здоровья, имеющихся и перенесенных заболеваниях и операциях;

- сокрытие от врача информации о любых изменениях самочувствия и состояния здоровья, а также других обстоятельствах, которые могут повлиять на результаты оказываемых медицинских услуг.

- неоплата оказанных медицинских услуг в срок и в размере, установленные Договором возмездного оказания услуг;

- одновременное лечение в другом учреждении без ведома лечащего врача;

13. В случае нарушения пациентом настоящих Правил, при котором возможно снижение качества оказываемых услуг либо невозможность оказать их в согласованные сроки, Клиника оставляет за собой право отказать пациенту (законному представителю) в приеме и заключении договора возмездного оказания услуг, а если он заключен – Клиника имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора (ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей»). При этом отказ возможен только при отсутствии состояния Пациента, угрожающего его жизни (экстренного состояния).

14. Клиника информирует своих пациентов о лицензиях, документах, врачах клиники, оказываемых услугах, ценах на официальном сайте zubizubi.ru и информационных папках, расположенных на стойке администраторов.