

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов
в ООО «Стоматология-Парус»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом Клиники, разработанным в соответствии с законодательством РФ, включая Федеральный закон от 21.11.2011г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Постановление Правительства РФ от 30.05.2026г № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». Они регулируют порядок взаимодействия пациента и Клиники при оказании медицинской помощи.
- 1.2. Внутренний распорядок обеспечивает получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества и закрепляет права и обязанности сторон.
- 1.3. Правила обязательны для всех пациентов и иных лиц, обратившихся в Клинику. Соблюдение Правил — условие оказания услуг.
- 1.4. Правила включают: порядок обращения, права и обязанности пациента, порядок разрешения конфликтов, предоставление информации о здоровье, выдачу листков нетрудоспособности и выписок из медкарты, график работы, информацию о платных услугах.
- 1.5. Правила размещаются на информационной доске при входе и на официальном сайте Клиники. Полный комплект доступен в папке на стойке регистратуры.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

- 2.1. ООО «Стоматология-Парус» является частной медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно выданной лицензии № Л041-01126-2301666090 от «26» декабря 2024г.) на возмездной основе. При состояниях, угрожающих жизни (травма, отравление), пациенту необходимо вызвать скорую помощь (03, 112, 103).
- 2.2. Приём осуществляется по предварительной записи: через регистратуру (тел. +7(988) 330-66-68, через сайт <https://parus.clinic> или лично в Клинике. За 15 минут до приёма пациент обращается в регистратуру.
- 2.3. При записи пациент указывает Ф.И.О. и телефон.
- 2.4. Пациент обязан явиться в назначенное время.
- 2.5. При первичном или повторном обращении за оказанием медицинских услуг Потребитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ либо иной документ, признаваемый в качестве удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ; В случае обращения законного представителя недееспособного лица дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия такого представителя. При первичном обращении в отношении Потребителя заводится медицинская карта амбулаторного больного (учётная форма № 025/у). Медицинская карта является собственностью Исполнителя, её вынос за пределы медицинской организации не допускается. Потребителю рекомендуется сообщить актуальный номер контактного телефона и адрес электронной почты для целей информирования в рамках исполнения Договора. Указанные данные используются в порядке и на условиях, предусмотренных разделом 8 Договора (Конфиденциальность и обработка персональных данных).
- 2.6. При опоздании на 15 минут и более пациент принимается при наличии свободного интервала в день обращения. При отсутствии интервала повторная запись оформляется регистратором или оператором колл-центра.
- 2.7. Информацию о графике приёма, вызове врача на дом и порядке записи можно получить в регистратуре, на стендах в холле, по телефону контактного центра или на сайте.

2.8. При первичном обращении заключается договор на оказание платных услуг и оформляется иная необходимая документация. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

2.9. Пациент обязан ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при каждой услуге, а также Согласие на обработку персональных данных (ст. 20 ФЗ № 323-ФЗ). Без подписания документов услуги не оказываются. Клиника вправе в одностороннем порядке отказаться от заключения договора или прекратить оказание услуг, если:

- невозможно обеспечить безопасность пациента или медицинского работника при проведении вмешательства;
- выявлены медицинские противопоказания, и при этом состояние пациента **не требует неотложного вмешательства**, а сам пациент способен выразить свою волю.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациента регламентируются Конституцией РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ № 323-ФЗ.

3.2. Пациент имеет право на:

- получение в доступной форме информации о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, рисках, вариантах вмешательства и их последствиях (от лечащего врача);
- все диагностические и лечебные мероприятия только с его информированного добровольного согласия (за исключением случаев, предусмотренных ст. 20 ФЗ № 323-ФЗ);
- отказ от процедуры или требование её прекращения (с фиксацией в документации и указанием возможных последствий);
- запрет на передачу медицинской информации третьим лицам (в т. ч. родственникам), кроме случаев, предусмотренных законом;
- предоставление информации о состоянии здоровья законным представителям несовершеннолетних или недееспособных пациентов.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники и Правила внутреннего распорядка;
- соблюдать правила пожарной безопасности и санитарно-противоэпидемический режим (надевать бахилы перед кабинетами, оставлять верхнюю одежду в гардеробе);
- выполнять предписания врача и сотрудничать с ним;
- уважительно относиться к персоналу и другим пациентам;
- подписывать необходимые согласия и отказы;
- сообщать врачу достоверную информацию о здоровье (противопоказания, перенесённые и наследственные заболевания);
- проявлять доброжелательность к другим пациентам, бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении угрозы безопасности сообщать дежурному персоналу;
- соблюдать запрет на курение в общественных местах;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения;
- не находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

3.4. Более подробно права и обязанности сторон изложены в Договоре на оказание платных услуг.

3.5. Лечащий врач может по согласованию с должностным лицом отказаться от наблюдения и лечения пациента (если это не угрожает жизни и здоровью окружающих) при: грубом или неуважительном отношении; неявке или несвоевременной явке по неуважительной причине; несоблюдении рекомендаций врача; приёме лекарств по собственному усмотрению; одновременном лечении в другом учреждении без ведома врача.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация предоставляется лечащим врачом в доступной, соответствующей медицинской этике форме.

4.2. Сведения членам семьи передаются только с письменного разрешения пациента. Для несовершеннолетних и недееспособных пациентов информация предоставляется законным представителям (на основании подтверждающих документов).

4.3. При отказе пациента от получения информации делается запись в медицинской документации.

4.4. Сведения из медицинской документации составляют врачебную тайну и предоставляются без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законом.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

(Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.06г. № 59-ФЗ.)

5.1. При конфликте пациент (или его представитель) может обратиться в администрацию лично (согласно графику приема) или в письменном виде.

5.2. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность. Устное обращение заносится в журнал личного приема. Если факты очевидны и не требуют проверки, ответ может быть дан устно (с записью в журнале). В остальных случаях дается письменный ответ.

5.3. Письменное обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (№ 59-ФЗ).

5.4. Если вопрос не входит в компетенцию должностного лица, пациенту разъясняют, куда обратиться.

5.5. В письменном обращении пациент указывает: наименование учреждения или Ф.И.О. должностного лица, свои Ф.И.О., почтовый адрес для ответа, суть жалобы, личную подпись и дату.

5.6. При наличии пациент прилагает документы или их копии.

5.7. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.8. Ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Пациент вправе знакомиться с медицинской документацией и получать консультации у других специалистов. По письменному заявлению на имя руководителя Клиники пациенту предоставляются копии документов (если в них не затрагиваются интересы третьей стороны).

7. График работы клиники и ее должностных лиц

7.1. График определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ТК РФ.

7.2. График работы Клиники: понедельник - суббота 09:00-18:00 по предварительной записи. В праздничные дни режим устанавливается приказом директора.

7.3. Режим работы утверждает директор.

7.4. Информацию о часах приема главного врача и заместителей можно узнать в регистратуре, на стенде в холле, по телефону контактного центра или на сайте.

