

## **ПРАВИЛА внутреннего распорядка в ООО «КИТ» для потребителей услуг**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ, а также Регламентом о приеме пациентов, порядке расчетов, использовании подарочных сертификатов, скидок и гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «КИТ» (далее- Регламент).

1.2. Правила внутреннего распорядка (далее именуемые — Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей Общества при получении медицинских услуг в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Общества и его Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Общества и на сайте в сети «Интернет».

### **2. Порядок обращения пациента в общество. Форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты.**

2.1. Оказание медицинских услуг в Обществе осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг.

2.2. Детальный порядок приема пациентов, записи на прием, условия расчетов, предоплаты, а также последствия отмены, переноса или неявки пациента на прием регулируются Регламентом.

2.3. Пациент обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором и Регламентом.

2.4. Пациенту выдается документ, подтверждающий произведенную оплату (контрольно-кассовый чек).

2.5. Информацию о перечне и стоимости медицинских услуг, режиме работы врачей Пациент может получить по телефону, на ресепшн и с помощью информационных стендов.

2.6. Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае агрессивного поведения, угрожающего жизни и здоровью персонала или имуществу Общества.

### **3. Права и обязанности пациента**

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

### 3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к персоналу Общества и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать Правила внутреннего распорядка Общества для Пациентов и бережно относиться к имуществу Общества;
- подписать договор на оказание платных медицинских услуг, в рамках платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных; - в случае отказа от лечения, подписать в установленном порядке отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- оплачивать медицинские услуги, если таковые оказываются на платной основе;
- при обращении в рамках добровольного медицинского страхования, оплачивать медицинские услуги, не предусмотренные программой страхования.

### 3.3. Пациентам Общества запрещено:

- проносить на территорию Общества 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;
- находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации Общества;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Общества;
- оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в помещениях Общества объявления без разрешения администрации Общества;
- преграждать проезд транспорта к входу в Общество;
- запрещается доступ в помещения Общества лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

#### **4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между обществом и пациентом.**

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу Общества, в случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней Пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде. При личном приеме Пациент 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 Пациента 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.

4.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю Общества, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3. Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

4.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим врачом. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений членам его семьи.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

#### **6. Время работы общества и его должностных лиц**

6.1. Время работы Общества и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Общества и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Информация о времени работы Общества, его должностных лиц, врачей-специалистов можно узнать по телефону Общества.

## 7. Ответственность за нарушение правил

7.1. Нарушение настоящих Правил оказывает негативное влияние на лечебный процесс, качественное оказание медицинской помощи становится невозможным. Нарушением считается:

- пропуск визитов, (неявка) или несвоевременная явка (опоздание более 15 минут) на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- грубое или неуважительное отношение к персоналу; - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление клиники до завершения курса лечения; - одновременное прохождение лечения в другой клинике, влияющее на согласованное пациентом и клиникой лечение, без согласования с лечащим врачом.

7.2. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал Общества вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Общества, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Общества, причинение морального вреда персоналу Общества, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Общества, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Директор

А.И.Королев

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

ООО "КИТ", КОРОЛЕВ АНДРЕЙ ИГОРЕВИЧ, ДИРЕКТОР

11.02.26 21:48 (MSK)

Сертификат 02AD22B900D0B318A847393E4A79649F12