

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
ООО «КЛИНИКА ТВОЙ ДОКТОР»
(ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ)**

I. Общие положения

1. В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.
2. Правила внутреннего распорядка для пациентов (правила поведения пациентов) (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736), санитарными правилами и иными нормативными актами.
3. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Клиника Твой доктор» (далее по тексту - Клиника) при получении медицинских стоматологических услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской стоматологической помощи, услугах стоматологического сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими стоматологическими услугами, а также с целью обеспечения безопасности граждан, при посещении ими Клиники, и работников Клиники.
4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - порядок обращения пациентов в Клинику;
 - права и обязанности пациентов;
 - правила поведения пациентов и иных посетителей Клиники;
 - порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих нетрудоспособность, выписок из медицинской документации;
 - график работы Клиники и ее должностных лиц;
 - ответственность за нарушение настоящих Правил.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Клиники, их законных представителей, а также иных посетителей Клиники.

5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Клиники в доступном для пациентов месте, а также подлежат размещению на официальном сайте Клиники в сети Интернет <https://tdoctor.ru/>.

6. **Клиника самостоятельно выбирает объем, характер и методы обследования, диагностики и лечения** (объем услуг), как организация, обладающая лицензией на медицинскую деятельность, имеющая определенное медицинское стоматологическое оборудование и определенные материалы, а также штат специалистов соответствующей квалификации.

Объем, характер, методы обследования, диагностики и лечения определяется врачами Клиники на основе действующих медицинских стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения), а также иных требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации. Пациент не вправе настаивать на других объемах, характере и методах обследования, диагностики и лечения, если таковые не были предложены лечащим врачом Клиники.

7. Пациенты (их законные представители), заказчики платных стоматологических услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных стоматологических услуг.

II. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1. **Стоматологическая помощь** - вид медицинской помощи по профилактике и лечению заболеваний полости рта, зубов, а также челюстно-лицевой области.
2. **Стоматологическая услуга** - мероприятие (или комплекс мероприятий), направленное на профилактику болезней зубов и полости рта, их диагностику и лечение, имеющее самостоятельное законченное значение.
3. **Медицинское вмешательство** – любая манипуляция, выполняемая стоматологическим работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской стоматологической деятельности, затрагивающая физическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность.
4. **Диагностика** - комплекс медицинских вмешательств, направленных на оценку полости рта, выявления заболеваний и патологий, анализа состояния зубочелюстной системы.

5. **Лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению стоматологического работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.
6. **Законный представитель** – родители, усыновители, опекуны и попечители.
7. **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается стоматологическая помощь или которое обратилось за оказанием стоматологической помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
8. **Посетитель Клиники** - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.
9. **Лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту стоматологической помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.
10. **Качество стоматологической помощи** - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания стоматологической помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании стоматологической помощи, степень достижения запланированного результата.
11. **Законченный случай лечения в Клинике** - это обращение по поводу острого или обострения хронического заболевания (кратность посещений по поводу одного заболевания не менее 2), когда цель обращения достигнута. Обращение, как законченный случай по поводу заболевания, складывается из первичных и повторных приемов специалистов.
12. **Первичный прием врача** – это первичное обращение к врачу. Первичный прием включает в себя: осмотр, сбор анамнеза, определение проблемы и (или) наличие заболевания, установление предварительного диагноза, определение объема и методов обследования, составление плана лечения и рекомендации.
13. **Повторный прием врача** – это повторное обращение за стоматологической помощью по одному и тому же случаю заболевания в течение 3х (трех) месяцев с момента первичного обращения. Повторный прием включает в себя: установление окончательного диагноза, обсуждение и анализ проведенных обследований, оценка состояния, коррекция и определение дальнейшей тактики лечения. В случае, если с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания прошло более 3 х месяцев, прием считается первичным.

III. Порядок обращения пациентов в Клинику

1. Клиника является стоматологической организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную доврачебную и первичную специализированную медико-санитарную помощь пациентам старше 18 лет.
2. Пациентами Клиники являются:
 - Лица, прикрепленные по договорам со страховыми компаниями;
 - Лица, прикрепленные к Клинике на основании договора на оказание платных стоматологических услуг, заключенного между Клиникой и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.
3. При самом первом обращении в Клинику на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. В медицинскую карту стоматологического больного вносятся также адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты стоматологического больного пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.
4. Электронная медицинская карта стоматологического больного является собственностью Клиники. Пациент лично либо его законный представитель в соответствии с законодательством РФ имеют право знакомиться с медицинской картой стоматологического больного и получать копии медицинской карты.
5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
6. **Часы работы Клиники: Понедельник - Воскресенье с 8:00- 20:00.**
7. Для получения стоматологической помощи пациент может записаться на прием к врачам:
 - обратившись в Клинику лично или по телефону 8 (495) 150-60-02,
 - оставив заявку на сайте Клиники: <https://tdoctor.ru/>,
 - либо записавшись у самого лечащего врача на повторный прием или необходимое исследование.
8. Пациенты, записавшиеся на приём к врачу, обслуживаются строго по времени записи. Пациенты, не записавшиеся на прием к врачу, принимаются в порядке живой очереди после пациентов, записанных на прием к врачу.
9. При первичном обращении Пациент должен явиться в Клинику за 10 минут до назначенного по предварительной записи времени и обратиться к администраторам для оформления необходимой документации.
10. Если пациент опоздал на прием к врачу более чем на 10 минут он принимается врачом при наличии свободного времени между приемами пациентов по записи. При этом врач или администратор вправе перенести прием или процедуру на другой день или другое время,

согласованное с пациентом.

11. В случае приема пациента со сложной лечебно-диагностической ситуацией и (или) при оказании врачом неотложной помощи время приема других пациентов может быть смещено относительно запланированного. Ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного врача, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

12. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема пациентов по объективным причинам (болезнь врача, аварийные ситуации и другие форс- мажорные обстоятельства), о чем обязуется уведомить пациента.

13. Узнать стоимость платных медицинских услуг можно по телефону 8 (495) 150-60-02 или на сайте Клиники: <https://tdoctor.ru/>.

14. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о стоимости услуг можно узнать на сайте Клиники <https://tdoctor.ru/>.

15. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется по полису ДМС после согласования госпитализации пациента со страховой компанией или с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи по полису ОМС.

IV Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила поведения пациентов Клиники и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в Клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, детские коляски или другие крупногабаритные предметы (за исключением инвалидных кресел) оставлять на специально оборудованной парковке);
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания стоматологической помощи;
- уважительно относиться к стоматологическим работникам и другим лицам, участвующим в оказании стоматологической помощи;
- не злоупотреблять своими правами, в том числе:
 - не требовать от стоматологического работника или иного работника Клиники либо пациентов получения устных консультаций либо информации, если такие консультация или информация не относятся к лечению и (или) иным правам пациента либо связаны с необходимостью дачи развернутого ответа в письменной форме (в последнем случае пациент вправе обратиться к Клинике с соответствующим письменным запросом);
 - не допускать осуществления гражданских прав с намерением причинить вред стоматологическому работнику или Клинике (требовать особого к себе отношения, вопреки интересам других пациентов; требовать от стоматологического работника действий, не входящих в его должностные обязанности; умалять достоинство стоматологического работника и открыто высказываться о его медицинских знаниях в оскорбительной форме);
 - не допускать иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания стоматологической помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, за исключением случаев, когда необходима экстренная или неотложная медицинская помощь;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не позднее, чем за 3 часа до начала приема врача (при систематической неявке на прием без уважительных причин Клиника вправе информировать страховую компанию о нарушении пациентом Правил внутреннего распорядка пациентов Клиники);
- представлять лицу, оказывающему стоматологическую помощь (врачу, медсестре), достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- **проявлять доброжелательное и вежливое отношение к стоматологическим работникам и другим пациентам, соблюдать очередность, уважать право записавшихся на прием и пришедших вовремя пациентов на посещение врача в установленное в соответствии с записью время;**
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- соблюдать требования иных нормативно-правовых актов действующих в РФ (санитарно-эпидемиологические, противопожарные требования и другие).

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. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, коляски (за исключением инвалидных), корзины и т.п.);
- использовать в здании Клиники детские коляски и переноски для детей на колесах (за исключением инвалидных), а также иных средств транспортировки/передвижения на колесах, включая ролики, скейты, самокаты, велосипеды и т.п.
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения персонала;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники, за исключением специально предусмотренного для этого места - кафе;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, нецензурно выражаться;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- поскольку Клиника считается общественным местом, пациент может вести в Клинике аудио-видеозапись при условии, что:
 - он не злоупотребляет своим правом и действует не с намерением причинить вред другим лицам или Клинике (ст. 10 Гражданского кодекса РФ);
 - не нарушает право неприкосновенности частной жизни или врачебную тайну других лиц (ст. 137 Уголовного кодекса РФ). Например, к сведениям о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, можно отнести врачебную тайну, к которой относится даже сам факт обращения за медицинской стоматологической помощью (ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации");
 - запись не ведется скрытно с использованием «шпионского» оборудования (ч. 6 ст. 6 Федерального закона от 12.08.1995 N 144-ФЗ "Об оперативно-розыскной деятельности");
 - если запись сделана правомерно, пациент может использовать её для себя. Вместе с тем, если на записи запечатлены посторонние лица, то любое обнародование записи (публикация в интернете, средствах массовой информации, массовая рассылка в электронной почте или посредством сотовой или интернет связи - «мессенджерах» и т.п.) возможно только с согласия лица, изображенного на записи, за некоторыми исключениями (ст. 152.1 Гражданского кодекса РФ, ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, торговых представителей и (или) находиться в Клинике в иных коммерческих целях без согласия администрации Клиники;
- преграждать или затруднять проезд транспорту (в том числе скорой помощи, транспорту Клиники и др.), а также пешеходам 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 здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

V. Пациент имеет право:

- предоставить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- предоставить согласие на обработку персональных данных;
- осуществлять выбор врача и выбор медицинской стоматологической организации в соответствии с Федеральным законом;
- получать профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в стоматологических организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получать консультации врачей;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- получать информацию о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, осуществлять выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии здоровья;
- требовать защиты сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказываться от медицинского вмешательства;

- обращаться с жалобой к должностным лицам Клиники, в которой ему оказывается стоматологическая помощь, а также к Главному врачу Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд.

VI. Порядок рассмотрения жалоб Клиники и разрешения споров

1. Пациенты при наличии у них жалоб обращаются в Клинику как правило письменно.
2. Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами Клиники, должностным лицом Клиники, ответственным за работу с обращениями граждан - Главный врач Клиники.

VII. Порядок выдачи справок и документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации. Листок нетрудоспособности формируется в форме электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи медицинским работником и медицинской организацией, или выдается в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.
2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания обучающихся – студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
3. Медицинские стоматологические документы, выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя. Для этого пациент лично либо его законный представитель может обратиться в Клинику. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в Клинике запроса составляет не более 30 дней (согласно требованиям законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации).

VIII. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах стоматологического обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской стоматологической помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
2. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично пациенту, или лицу (законному представителю), указанному пациентом в добровольном информированном согласии. В случае если дееспособный гражданин не указал лицо, которому доверяет получить информацию о состоянии его здоровья, информация не может быть передана никому, кроме пациента. Информация предоставляется лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

IX. График работы Клиники

1. Часы работы Клиники: Понедельник- Воскресенье с 08:00 до 20:00.
2. График работы Клиники в праздничные дни может отличаться. Вся информация о работе Клиники в праздничные дни размещается на сайте Клиники заблаговременно.
3. Об изменениях в графике работы Клиники можно узнать по единому телефону Клиники 8 (495) 150-60-02, а также на Официальном сайте <https://tdoctor.ru/>.
4. Прием пациентов (их законных представителей) Главным врачом или его заместителями осуществляется

в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на Официальном сайте или при обращении в Клинику.

X. Ответственность за нарушение настоящих Правил

1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
3. Клиника оставляет за собой право информировать страховую компанию об откреплении нарушающего Правила пациента от обслуживания по страховым программам.
4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания стоматологической помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба имуществу Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.