УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Студия современной стоматологии»

ПАНЬКИВ А.К.

01.10.2022

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА В ООО «Студия современной стоматологии»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Студия современной стоматологии» (далее по тексту — Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания Пациенту (потребителю медицинской услуги) медицинской помощи в ООО «Студия современной стоматологии» (далее по тексту - Клиника), правила поведения Пациента на территории Клиники, порядок его обращения в Клинику, порядок предоставления ему информации о состоянии его здоровья, порядок разрешения споров с Клиникой, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе оказания ему медицинских услуг. Правила также информируют Пациента о его специфических правах и обязанностях как потребителя именно медицинской услуги. Правила составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов Клиники и распоряжений ее должностных лиц.

1.2. Основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее по тексту — ОСНОВЫ, ред. от 11.06.2022, с изм. от 13.07.2022) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 29.06.2022);
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300—1 «О защите прав потребителей»
- (редакция от 11.06.2021, новые требования внесены от 01.05.2022г. №135-ФЗ в статью 16 действуют с 01.09.2022 г.)
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Настоящие Правила обязательны для работников Клиники, всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Пациента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. МЕДИЦИНСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ

2.1. Клиника является юридическим лицом, о чем в Единый государственный реестр юридических лиц ИФНС по Железнодорожному району г. Хабаровска внесена запись от 28.06.2020г. ОГРН 1202700012723

2.2. Клиника оказывает медицинские услуги в помещении стоматологической клиники по адресу:

680000, Российская Федерация, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Калинина 8, пом. III (30-33)

2.3. Клиника оказывает платные медицинские услуги взрослому населению в амбулаторных условиях, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с лицензией:

- Доврачебная медицинская помощь: рентгенология, сестринское дело;
- Амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь при осуществлении специализированной медицинской помощи по: организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

2.4. Клиника оказывает платные медицинские услуги на основании лицензии, полученной в установленном законе порядке. Сведения о лицензии: Лицензия серия ЛО-27-01-003055 от 03.11.2021. выдана Министерством здравоохранения города Хабаровска. Адрес: 680000, Российская Федерация, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Калинина 8, пом. III (30-33).

2.5. Клиника осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи. С информацией о вступивших в силу нормативных правовых актах, вводящих порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, обязательные для вида деятельности Клиники, можно ознакомиться на сайте https://e-stomatology.ru/info/21/

2.6. Клиника информирует Пациента о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. В 2022 году порядок и условия оказания медицинской помощи в рамках вышеуказанных программ определяются Постановлением Правительства РФ от 28.12.2021 г. № 2505 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов».

2.7. Клиника не участвует в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а, следовательно, не осуществляет деятельность в сфере ОМС (обязательного медицинского страхования) в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ», с которым можно ознакомиться на информационном стенде Клиники.

2.8. Клиника не оказывает услуги по экспертизе временной нетрудоспособности и, следовательно, не выдает документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность (листов нетрудоспособности).

2.9. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту в Клинике, указаны в Прейскуранте на медицинские услуги ООО «Студия современной стоматологии» (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента месте — возле регистратуры.

2.10. В случае, если Пациенту потребуется оказание дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы его жизни, при внезапных острых

заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, то такие услуги оказываются Клиникой незамедлительно и без взимания платы.

2.11. График работы Клиники: с понедельника по пятницу с 09.00 до 20.00., субботу с 09.00 до 15.00, воскресенье выходной. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

2.12. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы врачей всех специальностей, работающих в Клинике, а также информация об уровне их профессионального образования и квалификации находится у администратора в регистратуре Клиники, а так же на сайте клиники white27.ru.

2.13. В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» в Клинике создана Врачебная Комиссия в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики и лечения, определения трудоспособности граждан, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, а также принятия решения по иным медицинским вопросам.

2.14. Врачебная Комиссия Клиники действует на основании «Положения о врачебной комиссии ООО «Студия современной стоматологии». Работа Врачебной Комиссии осуществляется ежемесячно по утверждённому плану-графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии.

2.15. В Клинике соблюдается установленный руководителем Клиники порядок осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Он осуществляется в соответствии «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «Студия современной стоматологии».

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники посредством телефонной связи, включая возможность записи на прием через интернет-сайт Клиники по адресу: https://white27.ru, телефон регистратуры: +7 (4212) 20-03-80.

3.2. При желании Пациента получить медицинскую услугу в случае его непосредственного прихода в Клинику без предварительной записи на прием, Клиника примет Пациента с учетом действующего графика врачей-специалистов, установленной очереди и других организационных и технических возможностей.

3.3. При первичном обращении Пациента в Клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится амбулаторная карта стоматологического пациента и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт). Договор может быть заключен как в простой письменной форме, так и путем принятия (акцепта) Пациентом действующих на территории Клиники «Правил оказания платных медицинских услуг в ООО «Студия современной стоматологии». Принятие (акцепт) Пациентом вышеуказанных Правил может выразиться в письменном согласии Пациента с их условиями или в приходе Пациента на прием в Клинику и (или) внесением оплаты медицинских услуг, вследствие чего, письменная форма договора будет также считаться соблюденной (в соответствии со статьями 434, 438 Гражданского Кодекса РФ).

3.4. Заказчиком платных медицинских услуг может быть как сам Пациент, так и иное физическое

(юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в его пользу.

3.5. Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, обязаны оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги в сроки и в порядке, которые определены Договором на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «Студия современной стоматологии», иными документами.

3.6. Лечащий врач назначается главным врачом Клиники или выбирается Пациентом с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача главный врач Клиники должен содействовать выбору Пациентом другого врача в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 № 407н «Об утверждении Порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача».

3.7. В соответствии с действующим законодательством лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и лечения Пациента главный врач должен организовать замену лечащего врача.

3.8. Клиника имеет право отсрочить или отменить оказание услуги (в том числе в день назначения) в случае обнаружения у Пациента медицинских противопоказаний, препятствующих безопасному оказанию услуг, а также в случае опоздания Пациента на прием к назначенному времени более чем на 1/3 от запланированного времени приема.

3.9. При отказе от продолжения лечения Пациент обязан подписать отказ от медицинского вмешательства и расторгнуть Договор, оплатив оказанные услуги и все фактически понесенные Исполнителем затраты по Договору.

3.10. Клиникой после исполнения договора выдаются Пациенту медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

3.11. Клиника имеет право только в исключительных случаях разрешить третьим лицам, сопровождающим Пациента, присутствовать в кабинете во время медицинского вмешательства, если, по мнению лечащего или главного врача, это не помешает обеспечению безопасности оказываемой медицинской услуги.

3.12. Клиника обязана по требованию Пациента или иного лица, оплатившего услуги в его пользу, выдать Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ по форме, установленной приказом Министерства здравоохранения РФ и Министерства РФ по налогам и сборам от 25.06.2001 N 289/БГ-3-04/256 «О реализации постановления Правительства РФ от 19.03.2001 г. № 201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях РФ, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета».

3.13. Амбулаторная карта стоматологического пациента храниться в регистратуре Клиники в течение 5 лет, а далее она может быть сдана по решению экспертно-проверочной комиссии (ЭПК) Клиники, как в ее личный медицинский архив, так и в государственный архив, равно как и уничтожена в соответствии с законодательством РФ.

3.14. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Прием заявления Пациента фиксируется в Журнале регистрации входящей документации. Основания,

порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Время обработки такого запроса Клиникой не должно превышать 10 (десяти) рабочих дней, за исключением выдачи Пациенту медицинского заключения, которое надлежит оформить в срок до 3 (трех) рабочих дней после окончания медицинских мероприятий, необходимых для вынесения медицинского заключения.

3.15. При отсутствии у Пациента явных признаков угрозы жизни медицинская помощь оказывается в форме неотложной помощи на общих основаниях с учетом специфики его заболевания(ий), состояния(ий). Врач при отсутствии организационно-технической или иной возможности оказания неотложной медицинской помощи также имеет право направить пациента в иную специализированную медицинскую организацию.

3.16. При оказании медицинской помощи в экстренной и (или) неотложной формах Клиника при необходимости имеет право вызвать бригаду скорой медицинской помощи, дабы Пациенту была оказана квалифицированная помощь профильных специалистов.

3.17. Пациент или иное лицо, находящееся на территории Клиники, при возникновении у него состояния, которое нуждается или, по его мнению, нуждается, в срочном медицинском вмешательстве должны обратиться к администратору Клиники или иному доступному лицу с просьбой оказания срочной (экстренной, неотложной, скорой) медицинской помощи. Администратор или иное лицо, к которому была обращена просьба, безотлагательно сообщит об этом любому врачу, находящемуся в ближайшей зоне доступа в текущий момент времени в независимости от его занятости, который сделает все возможное для оказания необходимой помощи. Пациент также может самостоятельно прибегнуть к вызову бригады скорой медицинской помощи.

3.18. Клиника имеет право с целью обеспечения контроля качества и безопасности медицинской деятельности вести видео и аудиозапись.

3.19. Для вызова бригады скорой медицинской помощи следует набрать номер ее вызова или единый номер вызова экстренных оперативных служб:

- **Служба скорой медицинской помощи: 103** (набор с городской телефонной линии или с мобильного телефона) или 03 (набор с городской телефонной линии);
- Единый номер вызова экстренных оперативных служб: 112.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

4.1. Каждый Пациент имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

4.2. Каждый Пациент имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

4.3. Статья 19 ОСНОВ предусматривает право Пациента на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Основами;
2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3) получение консультаций врачей-специалистов;

4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

8) отказ от медицинского вмешательства;

9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

4.4. Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

4.5. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.6. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Также Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

4.7. Сведения о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.8. С письменного согласия Пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

4.9. Статья 13 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых Клиника имеет право без согласия Пациента или его законного представителя разглашать сведения, составляющие врачебную тайну:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 ст. 20 ОСНОВ;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему, не достигшему возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность;

8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с ОСНОВАМИ.

4.10. По требованию Пациента или его законного представителя Клиника в доступной для него форме предоставит информацию 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.

4.11. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.12. Вся информация для принятия Пациентом или его законным представителем такого решения будет предоставлена лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.

4.13. Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.14. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

4.15. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента. Такое согласие или отказ подписывается однократно в ходе лечения как комплексное ознакомление со спецификой предстоящего медицинского вмешательства. В дальнейшем, при необходимости повторного выполнения такой же манипуляции, информирование Пациента проводится в устной форме.

4.16. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

4.17. Несоблюдение указаний Клиники (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой Пациенту медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

4.18. <u>Обязанности Пациента:</u>

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; не употреблять нецензурную лексику; не пользоваться служебными телефонами без разрешения должностных лиц Клиники и т.п.;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- сообщить должностным лицам Клиники об обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в Клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила предосторожности при взаимодействии с источниками повышенной опасности (медицинское оборудование, изделия медицинского назначения, лекарственные **препараты).**
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

- оказывать содействие Клинике в оказании качественной медицинской помощи и надлежащему исполнению Договора на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правил оказания платных медицинских услуг в ООО «Студия современной стоматологии»;
- заблаговременно (за 24 часа) информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;
- явится на прием за 15 минут для ознакомления с необходимой документацией.

4.19. Иные права и обязанности Клиники и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг и (или) в «Правилах оказания платных медицинских услуг в ООО «Студия современной стоматологии». «Правила оказания платных медицинских ООО «Студия современной стоматологии» являются локальным нормативным актом Клиники, который находится в доступной форме в доступном месте — на информационном стенде Клиники.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

5.1. Обращения (жалобы) Пациент может направить на почтовый адрес:

680000, Российская Федерация, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Калинина 8, пом. III (30-33) или лично путем обращения в регистратуру Исполнителя.

5.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов, связанных с ознакомлением с медицинской документацией (Пациент (представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или управляющему Клиники во второй и четвертый вторник месяца с 15.00 до 17.00 , а также в иное время, в случае их присутствия на рабочем месте. Обращение может быть осуществлено путем непосредственного прихода в Клинику или посредством телефонного звонка по номерам или электронную почту Клиники указанным в п. 3.1 настоящих Правил , а также можно направить на почтовый адрес Клиники

680000, Российская Федерация, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Калинина 8, пом. III (30-33)

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. В противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) подается в письменной форме, что фиксируется в Журнале регистрации входящей документации. Порядок ознакомления пациентом (представителем Пациента) регламентируется Приказом МЗ РФ от 12 ноября 2021 года №1050н, подается письменный запрос, что фиксируется в Журнале регистрации входящей документации и с учётом работы Клиники и заранее определенной даты визита (максимальный срок ожидания 10 рабочих дней), ознакомление проходит в присутствии ответственного лица главного врача Панькив А.К. и одного из работающих администратора Клиники.

5.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий Клиника проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи с участием Врачебной Комиссии Клиники в соответствии с «Положением о контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «Студия современной стоматологии».

5.4. Письменный ответ Пациенту Клиникой дается в следующий срок:

- в течение 10 дней со дня получения обращения - в случае обращения Пациента, являющегося потребителем медицинских услуг Клиники;

5.5. Ответ должен содержать аргументированную информацию о признании/не признании Клиникой обоснованности претензии Пациента.

5.6. Ответ выдается Пациенту на руки или направляется ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в Клинике, (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача

ответа на претензию фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Пациента для получения ответа в установленный срок ответ может быть отправлен ему по почте по адресу, указанному им в обращении и (или) имеющемуся в информационной базе Клиники.

5.7. Срок устранения признанных Исполнителем недостатков оказанных услуг устанавливается настоящим Договором равным 45 дням. В случае, если во время устранения недостатков станет очевидным, что они не будут устранены в определенный Договором срок, Стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков.

5.8. Территориальная подсудность споров определяется в соответствии с законодательством РФ.

6. ПРЕДСТАВИТЕЛИ ПАЦИЕНТА

6.1. Права и обязанности несовершеннолетнего или недееспособного Пациента осуществляются от его имени его законным представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия основанного на указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

6.2. В соответствии со статьями 26, 28 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан (в возрасте от 14 до 18 лет) являются их родители, усыновители или попечители, а в качестве законных представителей малолетних лиц (несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет) могут выступать их родители, усыновители и опекуны. В соответствии со статьей 32 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными, являются их опекуны. Полномочия законных представителей подтверждаются документами, удостоверяющими их статус и полномочия.

6.3. Права и обязанности совершеннолетнего и дееспособного Пациента могут осуществляться от его имени его представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия, основанного на доверенности (статья 185 ГК РФ). В доверенности должен содержаться четкий перечень действий, на которые Пациент уполномочивает своего представителя. Доверенность должна быть нотариально оформлена или составлена пациентом в присутствии генерального директора Клиники (главного врача, заместителя главного врача) и удостоверена им.