

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«КЛИНИКА ДОКТОРА МЕРКУШОВОЙ»**

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Клиника доктора Меркушовой»
Борок Е.В.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для пациентов и посетителей ООО «Клиника доктора Меркушовой»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Клиника доктора Меркушовой» (далее — Правила) разработаны на основании действующего законодательства Российской Федерации в сфере здравоохранения, включая:

- Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 №956н, регламентирующий требования к информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах в сети Интернет.

1.2. Цель настоящих Правил — обеспечение реализации прав пациентов, а также создание комфортных и понятных условий взаимодействия между медицинской организацией и пациентами при получении медицинской помощи.

1.3. В настоящем документе используются следующие основные термины:

Платные медицинские услуги - медицинская помощь, оказываемая пациентам на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств организаций либо иных источников финансирования на основании заключённого договора, включая договоры добровольного медицинского страхования.

Пациент - физическое лицо, обратившееся в Клинику с целью получения медицинской помощи либо уже получающее

медицинские услуги на основании заключённого договора.

Представитель пациента - лицо, уполномоченное действовать в интересах пациента при получении медицинских услуг. Законными представителями являются родители, усыновители, опекуны или попечители.

ООО «Клиника доктора Меркушовой» (Клиника) медицинская организация, оказывающая стоматологическую помощь населению на платной основе.

Лечащий врач — медицинский специалист, ответственный за организацию и непосредственное проведение диагностики и лечения пациента на протяжении всего периода наблюдения.

1.4. Настоящие Правила регулируют:

- порядок обращения пациентов в стоматологическую клинику;
- оформление медицинской документации;
- права и обязанности пациентов;
- условия гарантийных обязательств и порядок обращения по гарантийным случаям;
- правила предоставления информации о состоянии здоровья;
- порядок выдачи медицинских документов;
- процедуру рассмотрения жалоб, заявлений и иных обращений пациентов.

1.5. Правила являются локальным нормативным актом медицинской организации, утверждаются руководителем Клиники и обязательны для исполнения всеми пациентами и посетителями.

2. Порядок предоставления медицинских услуг

2.1. ООО «Клиника доктора Меркушовой» оказывает стоматологическую медицинскую помощь в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности № Л041-01137-77/03939314 от 10.12.2025, выданной Департаментом здравоохранения города Москвы находящимся по адресу: г. Москва, Оружейный переулок, д. 43, тел. +7 (495) 777-77-77).

2.2. Медицинская помощь предоставляется в амбулаторных

условиях на платной основе. Стоимость услуг определяется действующим прейскурантом Клиники на момент их оказания.

2.3. Основанием для получения медицинских услуг является добровольное решение пациента либо его законного представителя воспользоваться медицинской помощью на платной основе.

2.4. Оказание медицинских услуг осуществляется на основании письменного договора между пациентом (или его представителем) и ООО «Клиника доктора Меркушовой».

2.5. Объём медицинской помощи определяется действующими стандартами и порядками оказания медицинской помощи, утверждёнными Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо ограничивается консультацией или отдельными медицинскими процедурами по желанию пациента.

3. Порядок обращения в стоматологическую клинику

3.1. Приём пациентов осуществляется преимущественно по предварительной записи. Записаться на приём можно:

- через форму записи на официальном сайте Клиники;
- по телефону, указанному на сайте;
- при личном обращении в регистратуру.

Администратор Клиники предоставляет информацию о доступном времени приёма, отвечает на вопросы пациента и осуществляет запись с учётом графика работы врача.

3.2. При наличии свободного времени врач может принять пациента без предварительной записи.

3.3. Пациенты младше 15 лет принимаются только в присутствии родителей или законных представителей.

3.4. Пациенты, обратившиеся с острой болью, принимаются врачом-стоматологом в приоритетном порядке.

3.5. При состояниях, угрожающих жизни или требующих срочной медицинской помощи (травмы, несчастные случаи), пациенту следует вызвать скорую медицинскую помощь по телефонам **103** или **112**.

3.6. Для своевременного оформления документов рекомендуется прибыть в Клинику за **10–15 минут до назначенного времени**

приёма.

3.7. В случае невозможности посетить Клинику пациент обязан заранее предупредить администратора. При опоздании более чем на **20 минут** приём может быть перенесён.

3.8. Врач имеет право перенести или отменить лечение при выявлении противопоказаний, включая признаки инфекционного заболевания, герпетические высыпания, алкогольное или наркотическое опьянение.

3.9. Лечащий врач вправе отказаться от ведения пациента в случаях:

- отсутствия медицинских показаний к лечению;
- требования пациента выполнить вмешательство, способное нанести вред здоровью;
- систематического невыполнения пациентом медицинских рекомендаций.

3.10. Пациенты с хроническими заболеваниями должны иметь при себе необходимые лекарственные препараты, назначенные лечащим врачом.

3.11. Вход в лечебный кабинет осуществляется только по приглашению сотрудника Клиники.

3.12. Присутствие сопровождающих лиц в кабинете возможно только с разрешения врача.

4. Порядок оформления медицинской документации

4.1. При первом посещении оформляется медицинская карта пациента, в которой фиксируются все данные о состоянии здоровья и проведённом лечении.

4.2. Для оформления договорных отношений пациент подписывает **согласие на обработку персональных данных.**

4.3. До начала лечения заключается **договор на оказание платных медицинских услуг.** Для этого необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.4. Перед лечением пациент заполняет **анкету о состоянии здоровья,** что позволяет врачу выбрать оптимальный план лечения.

4.5. Перед медицинским вмешательством пациент подписывает

информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Отказ от лечения также оформляется письменно.

4.6. При необходимости дополнительных исследований или консультаций пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение.

4.7. Все медицинские документы хранятся в медицинской карте пациента.

5. Права и обязанности пациента

5.1. Права и обязанности пациентов определяются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом №323-ФЗ и Законом «О защите прав потребителей».

5.2. Пациент имеет право:

- на получение медицинской помощи;
- на уважительное отношение со стороны персонала;
- на получение информации о состоянии здоровья и методах лечения;
- на выбор врача;
- на получение медицинских документов;
- на защиту врачебной тайны;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- на обращение с жалобами и заявлениями.

5.3. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- своевременно приходить на приём;
- уважительно относиться к персоналу и другим пациентам;
- предоставлять достоверную информацию о состоянии здоровья;
- выполнять рекомендации лечащего врача;

- соблюдать санитарные требования Клиники;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации.

6. Гарантийные обязательства

6.1. Гарантийные сроки и условия предоставления гарантий устанавливаются отдельным Положением Клиники.

6.2. Клиника гарантирует:

- соблюдение медицинских технологий лечения;
- безопасность проводимых процедур;
- применение разрешённых материалов и оборудования;
- выполнение услуг в согласованные сроки.

6.3. Пациент осознаёт, что результат лечения зависит также от выполнения им медицинских рекомендаций.

6.4. При возникновении вопросов по результатам лечения пациент может записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

6.5. Решение о признании случая гарантийным принимается врачом.

6.6. При признании случая гарантийным устранение недостатков производится **в течение 20 рабочих дней**.

7. Предоставление информации о состоянии здоровья

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом.

7.2. Для несовершеннолетних и недееспособных пациентов информация передаётся их законным представителям.

7.3. Медицинская информация является врачебной тайной и может быть раскрыта только в случаях, предусмотренных законом.

8. Выдача медицинских документов

8.1. Пациент имеет право ознакомиться с медицинской документацией и получить её копии.

8.2. Выдача документов осуществляется на основании письменного заявления пациента.

8.3. Срок предоставления копий медицинских документов

составляет до **10 календарных дней**.

8.4. Информация о выданных документах фиксируется в медицинской карте пациента.

9. Рассмотрение обращений и жалоб

9.1. Пациент вправе направить обращение, жалобу или предложение по вопросам качества медицинской помощи.

9.2. Обращения могут быть поданы:

- устно;
- через книгу отзывов и предложений;
- письменно;
- по электронной почте.

9.3. Письменные обращения рассматриваются **в течение 10 рабочих дней**.

9.4. Ответ направляется заявителю по указанному им адресу или электронной почте.

9.5. В случае несогласия с решением пациент вправе обратиться в надзорные органы или суд.

10. Организация работы клиники

10.1. Общее руководство деятельностью Клиники осуществляет генеральный директор.

10.2. Медицинской деятельностью руководит главный врач.

10.3. Режим работы устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка.

11. Представители пациентов

11.1. Законными представителями несовершеннолетних являются родители, усыновители, опекуны и попечители.

11.2. Представление интересов совершеннолетнего пациента может осуществляться по доверенности.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящие Правила размещаются на официальном сайте Клиники и на информационных стендах.

12.2. Пациенты имеют возможность ознакомиться с внутренними документами Клиники, регулирующими порядок оказания медицинских услуг.

12.3. Контроль за соблюдением Правил осуществляется руководством Клиники и уполномоченными государственными органами.

12.4. Лица, нарушающие данные Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.