

Правила внутреннего распорядка для пациентов (законных представителей и представителей пациентов по доверенности, заказчиков медицинских услуг), потребителей иных услуг и посетителей Общества с ограниченной ответственностью «Стом медикал»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для Пациентов (законных представителей и представителей Пациентов по доверенности, заказчиков медицинских услуг), потребителей иных услуг и посетителей ООО «Стом Медикал» (далее по тексту – Клиника, Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ, в том числе Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей в РФ», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006».

1.2. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения Пациентов (законных представителей и представителей Пациентов по доверенности, заказчиков медицинских услуг), потребителей иных услуг и посетителей Клиники, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений между: Пациентом (законных представителей и представителей Пациентов по доверенности, заказчиков медицинских услуг), Потребителем иных услуг, посетителем и Клиникой.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту платных медицинских услуг надлежащего объема и качества, и обязательны для исполнения всеми Пациентами (законными представителями и представителями Пациентов по доверенности, заказчиками медицинских услуг), потребителями иных услуг, посетителями Клиники, а также иными лицами, обратившимися/пришедшими в Клинику.

1.4. Правила внутреннего распорядка для Пациентов (законных представителей и представителей пациентов по доверенности, заказчиков медицинских услуг), потребителей иных услуг и посетителей Клиники находятся в местах размещения Клиникой информации для Потребителей услуг (в информационных папках) и на сайте Клиники <https://stom-medikal.ru/>

2. Информация об отделениях и режиме работы Клиники

2.1. Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности, заказчик медицинских услуг) может получить предварительную информацию об оказываемых Клиникой медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты, о графике работы и прочую информацию в устной форме у администратора Клиники при обращении регистратуру или по телефонам +7 (3843) 99-14-16, наглядно – в местах размещения Клиникой информации для Потребителей услуг (путем ознакомления с информационными папками), расположенной в холле Клиники и на сайте Клиники <https://stom-medikal.ru/>

2.2. В Клинике ведется стоматологический терапевтический, ортопедический, хирургический, проводится профессиональная гигиена полости рта, стоматологические рентгенологические исследования.

2.3. Сведения об уровне профессионального образования и квалификации медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, представлены в местах размещения Клиникой информации для Потребителей услуг (в информационных папках) и на сайте Клиники <https://stom-medikal.ru/>

3. Порядок обращения пациентов в Клинику

3.1. ООО «Стом Медикал» является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Министерством здравоохранения Кузбасса (№ Л041-01161-42/01371145 от 03.09.2024 г.), в установленном законом порядке.

3.2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к специалисту Клиники (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру Клиники, так и по телефонам +7 (3843) 99-14-89 с 08.00 до 22.00.

3.3. Дату и время планового приема Пациент выбирает (законный представитель или представитель Пациента по доверенности, заказчик медицинских услуг) из имеющегося свободного времени в расписании врачей Клиники, предоставленного администратором. Если Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности, заказчик медицинских услуг) просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает Пациента на имеющееся свободное время в расписании этого врача. При записи на плановый прием Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности, заказчик медицинских услуг) обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования Пациента (законного представителя или представителя Пациента по доверенности, заказчика медицинских услуг) о непредвиденном изменении даты и времени приема.

3.4. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности, заказчик медицинских услуг) обязан предупредить об этом администратора по телефонам +7 (3843) 99-14-16 не менее чем за 24 часа до начала своего приема, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.

3.5. В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут назначенного времени Клиника имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих Пациентов. Опоздавшему Пациенту администратор предлагает перенести прием на другое свободное время, а освободившееся время приема предложить другому Пациенту.

3.6. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности, заказчик медицинских услуг) предупреждается об этом при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом (законным представителем или представителем Пациента по доверенности, заказчиком медицинских услуг) при записи, а при явке Пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

3.7. Пациенты (законные представители или представители Пациента по доверенности, заказчики медицинских услуг), обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

3.8. На первичный осмотр и консультацию Пациент должен прийти заранее, не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема для оформления соответствующей документации (договора на оказание платных медицинских услуг, анкеты о состоянии

здоровья, медицинской карты и другой необходимой первичной медицинской документации) и своевременного начала приема.

3.9. Клиника НЕ ЯВЛЯЕТСЯ участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС).

Согласно требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006», информируем Вас о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Ближайшие поликлиники, где можно получить бесплатную стоматологическую помощь по полису ОМС:

1. Стоматологическая поликлиника № 9, адрес: г. Новокузнецк, ул. Хитарова, д. 32.
2. Стоматологическая поликлиника №2, адрес: г. Новокузнецк, ул. Площадь победы, д. 4.
3. Стоматологическая поликлиника № 5, адрес: г. Новокузнецк, ул. Воробьева, д. 14.

4. Порядок оформления документов

4.1. В день первичного приема в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного, являющаяся основным медицинским документом Пациента в Клинике. В амбулаторной карте больного указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность;
- контактный номер телефона.

Амбулаторная карта стоматологического больного хранится в архиве Клиники в течение 25 лет с момента последнего обращения Пациента. Медицинская карта на руки Пациенту (законному представителю или представителю Пациента по доверенности, заказчику медицинских услуг) не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста медсестрой либо администратором. Не разрешается вынос медицинской карты из Клиники без согласования с главным врачом.

4.2. Необходимым условием обработки документации Пациента (законного представителя или представителя Пациента по доверенности, заказчика медицинских услуг) и ведения медицинской карты является согласие на обработку персональных данных, являющееся частью Договора на оказание платных медицинских услуг.

4.3. Медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании заключенного с Пациентом (законным представителем или представителем Пациента по доверенности, заказчиком медицинских услуг) договора на оказание платных медицинских услуг в письменной форме, форма (бланк) которого разработана и утверждена Клиникой.

4.4. До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет Пациента (законного представителя или представителя Пациента по доверенности, заказчика медицинских услуг) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Клиники

(медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

4.5. Медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Потребителя (законного представителя или представителя Потребителя по доверенности), данного в порядке, установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан.

Подписание Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности) информированного добровольного согласия подтверждает факт дачи Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности) информированного добровольного согласия на возможные варианты медицинских вмешательств на основании предварительно (т.е. до подписания) полученной информации в доступной для него форме о целях, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинских вмешательств, их последствиях, в том числе вероятность развития осложнений, а также предполагаемые результаты оказания медицинской помощи.

Клиника имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи Потребителем (законным представителем или представителем Потребителя по доверенности) информированного добровольного согласия в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе.

4.6. Медицинское вмешательство без согласия гражданина, законного представителя или представителя Пациента по доверенности допускается если оно необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и, если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители (в отношении лиц, указанных в нижеследующих пунктах настоящей статьи).

4.7. Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности) имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту (законному представителю или представителю Пациента по доверенности) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

5. Порядок оказания медицинских услуг

5.1. Перед началом лечения Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности) обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

5.2. Время ожидания, назначенное по предварительной записи приема, не превышает 30 минут от ранее согласованного с Пациентом (законным представителем или представителем Пациента по доверенности, заказчиком медицинских услуг). Исключение допускается в случаях оказания врачом помощи другому Пациенту по экстренным показаниям либо Пациенту со сложной клинической ситуацией, о чем Пациент(-ы) ожидающие приема, информируются персоналом Клиники.

5.3. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается: в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, порядками оказания медицинской помощи, на основе

клинических рекомендаций, утверждаемыми Министерством здравоохранения РФ, с учетом стандартов медицинской помощи. Потребитель подтверждает, что согласен на оказание медицинской помощи в полном объеме стандарта медицинской помощи, либо в виде отдельных консультаций, медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

5.4. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного Пациента определяется его лечащим врачом.

5.5. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения Пациента в случаях несоблюдения Пациентом настоящих Правил, а также если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого Пациентом (законным представителем или представителем Пациента по доверенности) вмешательства.

5.6. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим Законодательством РФ и Правилами оказания платных медицинских услуг ООО «Стом Медикал».

6. Порядок предоставления информации

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. 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 проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.2. 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 неспособных принять осознанное решение, – супругу (ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.5. Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности) имеет право на основании письменного заявления получить отражающие состояние здоровья копию медицинской карты, выписку из медицинской карты, описание снимков. Для этого необходимо подать письменное заявление на имя главного врача. Копии медицинской карты или выписка из них предоставляются в течение 30 дней.

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

6.7. С письменного согласия Пациента (законного представителя или представителя Пациента по доверенности) 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.

6.8. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без Пациента (законного представителя или представителя Пациента по доверенности) допускается в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

7. Гарантии качества оказания стоматологической помощи

7.1. Клиника при оказании медицинских услуг гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление рекомендуемого плана лечения;
- оказание видов услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

7.2. Клиникой на отдельные платные медицинские услуги, на которые по их существу возможно предоставление гарантии, устанавливается гарантийный срок и срок службы в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании медицинских услуг ООО «Стом Медикал», расположенным в месте размещения Клиникой информации для Потребителей услуг (в информационных папках).

7.3. Гарантии носят персонифицированный характер, распространяются на отношения между Клиникой и Пациентом (законным представителем или представителем Пациента по доверенности), предоставляются и прекращают свое действие в случаях, предусмотренных вышеназванным Положением.

8. Права и обязанности Пациентов (законных представителей и представителей Пациентов по доверенности, заказчиков медицинских услуг), потребителей иных услуг и посетителей

8.1. Пациенты обязаны:

- неукоснительно соблюдать и выполнять положения локальных актов ООО «Стом Медикал», которые распространяют свое действие на Пациентов Клиники;
- строго соблюдать предписания врача относительно приема лекарственных средств;
- выполнять условия заключенного между ним и Клиникой договора на оказание платных медицинских услуг;
- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);
- непосредственно перед посещением врача почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой;
- своевременно являться на лечение и осмотры (прием) в установленное и согласованное время, а также предупреждать о невозможности по уважительной причине за 24 часа;
- не вмешиваться в действия медицинских работников и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.

8.2. Пациенты и посетители обязаны:

- проходить в помещения, в том числе лечебные только по приглашению и в сопровождении персонала Клиники;
- не допускать проявления неуважительного отношения к иным Пациентам, посетителям и работникам Клиники, а также не предпринимать действий, способных нарушить права названных лиц;
- соблюдать режим работы и установленный порядок деятельности Клиники, в том числе режим контроля доступа;
- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
- при входе в Клинику надевать на обувь бахилы;
- верхнюю одежду оставлять в специально отведенном месте Клиники;
- соблюдать законодательство о запрете курения табака и потребления спиртных напитков в общественных местах (в помещениях, здании и на прилегающей территории);
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях и на прилегающей территории Клиники.

8.3. Пациент в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 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, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

9. Запреты, действующие в Клинике

9.1. В Клинике запрещено:

- проносить в 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 животных, крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах и других помещениях Клиники;
- курить во всех помещениях Клиники и на прилегаемой к Клинике территории;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинскую карту;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах и оставлять в местах размещения Клиникой информации для Потребителей услуг объявления без разрешения руководства Клиники;
- производить фото- и видеосъемку, аудио- и видеорегистрацию без предварительного разрешения руководства Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей организаций (в том числе организаций, занимающихся разработкой, производством и (или) реализацией лекарственных препаратов, медицинских изделий, организаций, обладающих правами на использование торгового наименования лекарственного препарата, организаций оптовой торговли лекарственными средствами, аптечных организаций) и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви, без бахил;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуются отключить звук на мобильном устройстве;
- нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача. В физической недееспособности Пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

10. Порядок разрешения конфликтов

10.1. В отношениях с Пациентами, законными представителями и представителями Пациента по доверенности, заказчиками медицинских услуг, потребителей иных услуг и посетителей Клиника применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию. Претензии и споры между Пациентом, законными представителями и представителями Пациента по доверенности, заказчиками медицинских услуг, потребителей иных услуг, посетителей и Клиникой подлежат разрешению в досудебном порядке, в случае предъявления претензии или заявления в письменной форме в адрес Клиники. В случае недостижения сторонами взаимоприемлемого решения – разрешение спора передается в суд.

10.2. В случае претензии к качеству оказанных медицинских услуг, Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности, заказчик медицинских услуг, потребители иных услуг), может предъявить претензию в письменном виде уполномоченному представителю Клиники или направить ее дистанционным способом на адрес электронной почты Клиники: delta_adm_nkz@mail.ru или по адресу нахождения клиники: 654005, г. Новокузнецк, ул. Орджоникидзе, зд. 20, пом.3 заказным письмом.

10.3. В своем письменном обращении Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности, заказчик медицинских услуг, потребители иных услуг) в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес (включая почтовый индекс), по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности) прилагает к письменному обращению копию документов и материалов.

10.4. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в установленном законом порядке.

10.5. Претензии (жалобы), поданные в письменном виде, рассматриваются Клиникой в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента их получения.

10.6. Претензии Пациента (законного представителя или представителя Пациента по доверенности, заказчика медицинских услуг, потребителя иных услуг) о ненадлежащем качестве оказанных услуг и иные претензии и заявления, требующие осмотра Пациента, проведение дополнительных диагностических мероприятий, привлечения сторонних специалистов и экспертов, рассматриваются в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня их получения.

10.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по адресу, указанному в обращении.

10.8. Во время рассмотрения жалобы (претензии) Клиника имеет право требовать от Пациента (законного представителя или представителя Пациента по доверенности, заказчика медицинских услуг, потребителя иных услуг) предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы (претензии) по существу.

10.9. В случае прохождения Пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, Пациент (законный представитель или представитель Пациента по доверенности, заказчик медицинских услуг, потребитель иных услуг) обязан сообщить в Клинику письменно о дате, времени и месте проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Клиники при проведении экспертизы.

10.10. Клиника не принимает претензии Пациентов (законных представителей или представителей Пациента по доверенности, заказчиков медицинских услуг, потребителей иных услуг) о качестве медицинской помощи и причиненном вреде здоровью, в основе

которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.

10.11. Клиника не отвечает за просрочку оказания услуг, а также за недостатки оказанной медицинской услуги, если они возникли:

- вследствие несоблюдения Пациентом указаний и рекомендаций лечащего врача, в том числе невыполнения, ненадлежащего (неполного, несвоевременного) выполнения направлений (назначений) врача на диагностическое обследование в целях уточнения или исключения диагноза заболевания;
- невыполнения рекомендаций о получении консультации смежного врача-специалиста по направлению (назначению);
- неявки, несвоевременной явки на прием к врачу для лечения или продолжения начатого лечения;
- несоблюдения рекомендаций о приеме лекарственных препаратов и режиме их приема;
- рекомендаций о лечении выявленных и сопутствующих заболеваний, несоблюдения согласованного плана лечения;
- вследствие несоблюдения Пациентом правил пользования результатом оказанной услуги (ортопедической конструкцией, восстановленным зубом и т.п.);
- вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

11. Заключительные положения

11.1. Вся информация о Клинике, о предоставляемых ею медицинских услугах, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и иная информация, содержащая сведения обязательные для предоставления Потребителю услуг в силу действующего законодательства, доводится до сведения Пациентов (законных представителей или представителей Пациента по доверенности, заказчиков медицинских услуг, потребителей иных услуг) в доступной форме в местах размещения Клиникой информации для Потребителей услуг (в информационных папках), а также на официальном сайте Клиники.

11.2. Отношения между Клиникой и Пациентом (законным представителем или представителем Пациента по доверенности, заказчиком медицинских услуг, потребителем иных услуг, посетителями) в части, нерегулируемой настоящими Правилами, подлежат регламентированию действующим законодательством РФ.

11.3. Пациенты (законные представители или представители Пациента по доверенности, заказчики медицинских услуг, потребители иных услуг, посетители) нарушившие данные Правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

11.4. В целях соблюдения положений настоящих Правил в помещениях, в здании Клиники и на прилегающей территории может производиться открытая видеосъемка и видеорегистрация с помощью установленных Клиникой видеокамер.