



Общество с ограниченной ответственностью «Клиника АВЕРОН»

ИНН 6671404563 ОГРН 1126671017703

юридический адрес: Россия, 620146, г. Екатеринбург, ул. Фурманова, 125, помещ. 1

фактический адрес: Россия, 620146, г. Екатеринбург, ул. Фурманова, 125, помещ. 1

тел./факс + 7 (343) 384-55-24

e-mail: clinic@averon.ru

## **Правила поведения потребителей в стоматологической клинике (ООО «Клиника АВЕРОН»)**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Клиника АВЕРОН» (далее - Клиника) для потребителей (далее - «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья поведение потребителя во время нахождения в медицинской организации - ООО «Клиника АВЕРОН», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — потребителем (законным представителем потребителя) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для потребителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.3. Настоящие Правила разработаны для реализации предусмотренных законом прав потребителя, создания наиболее благоприятных возможностей оказания потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также удобного и комфортного пребывания в Клинике его потребителей и посетителей.

1.4. Правила внутреннего распорядка для потребителей включают:

- порядок обращения потребителей в Клинику;
- права и обязанности потребителей;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья потребителя;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации потребителя или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтов между потребителем и Клиникой;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность потребителя за нарушение настоящих Правил.

1.5. С Правилами можно ознакомиться в регистратуре Клиники. Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается потребителем (его законным представителем) путем проставления подписи в договоре на оказание платных медицинских услуг.

### **2. Порядок обращения потребителем в Клинику**

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2.2. В Клинику обращаются потребители, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи.

2.4. Прием потребителей производится в кабинетах Клиники, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания качественных медицинских услуг.

2.5. При необходимости оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях потребитель обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию потребителей на первичный прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении потребителя, так и по телефону. При первичном обращении в регистратуру на потребителя оформляется медицинская карта потребителя, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. При записи на прием к врачу потребитель должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и номер телефона.

2.6. В согласованное время потребителю необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Непосредственно перед приемом врача потребитель обязан обратиться к администратору Клиники.

2.6.1. Администратор Клиники за день до назначенного приема совершает телефонный звонок потребителю с целью подтверждения визита. В случае отсутствия со стороны потребителя ответа на телефонный звонок либо на одно из трёх отправленных SMS-сообщений о подтверждении визита, Клиника оставляет за собой право перенести назначенный приём, в дальнейшем согласовав дату и время с потребителем.

2.7. При опоздании потребителя более чем на 10 минут, в случае если длительность приема рассчитана на 30 минут, более чем на 15 минут, в случае если длительность приема рассчитана на 40 минут и более, Клиника имеет право перенести назначенный прием, согласовав с потребителем новую дату и время.

2.8. При первичном обращении в Клинику потребитель (его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность. В регистратуре Клиники при первичном обращении на потребителя заводится

медицинская карта амбулаторного больного по форме 043/у и/или 043-1/у, в которую вносятся сведения о потребителе. Одновременно с оформлением медицинской карты между потребителем и Клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг, потребитель знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что потребитель с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

2.9. В соответствии с необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, установленным ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан Российской Федерации», Клиникой (за исключением случаев, установленных указанным законом) оформляется информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.10. Потребители без предварительной записи принимаются после потребителей с предварительной записью, либо в свободное время между приемами потребителей с предварительной записью.

2.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом Клиники, потребитель может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде, расположенных в помещении Клиники, а также на сайте Клиники в сети «Интернет». Для удобства потребителя о времени приема потребитель получает SMS-уведомление с указанием фамилии врача и времени явки к врачу. Направления на медицинские процедуры (консультации к врачам-специалистам, осмотры и пр.) выдаются лечащим врачом.

2.11.1. Администратор Клиники за день до назначенного приема совершает телефонный звонок потребителю с целью подтверждения визита. В случае отсутствия со стороны потребителя ответа на телефонный звонок либо на одно из трёх отправленных SMS-сообщений о подтверждении визита, Клиника оставляет за собой право перенести назначенный приём, в дальнейшем согласовав дату и время с потребителем.

2.12. Медицинская карта потребителя является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки потребителю не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.13. Потребителям категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

2.14. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения потребителя, если это не угрожает жизни потребителя и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения потребителем предписаний или настоящих Правил.

### **3. Права и обязанности потребителей**

3.1. Права и обязанности потребителей утверждаются в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получением потребитель имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- качество и безопасность медицинской услуги;
- полную и достоверную информацию о медицинской услуге;
- оказание медицинской услуги в установленный срок;
- выбор лечащего врача из числа работающих в Клинике и замену его в процессе лечения;
- обследование, диагностику, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, в соответствии с лицензией Клиники;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- добровольное информированное согласие потребителя на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, а также морального вреда;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, к директору Клиники, к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- предоставление в письменной форме своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники.

3.3. потребитель обязан:

- соблюдать внутренний распорядок, режим работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;
- соблюдать режим лечения, назначения врача (требования и предписания врача), доводить до сведения лечащего врача на всех этапах оказания медицинской помощи информацию относительно состояния своего здоровья;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- своевременно (до начала получения медицинской помощи) оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие и при оформлении информированного добровольного согласия, в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства обратиться к сотрудникам Клиники за разъяснениями;
- своевременно оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим потребителям и посетителям Клиники;
- при нахождении на лечении соблюдать режим лечения, приходить на прием к врачу в назначенное время, а в случае опоздания ставить об этом в известность врача или администратора Клиники;
- выполнять предписания врача, своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других потребителей, и посетителей;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, необходимо немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;
- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту по факту обращения;
- представлять лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, полную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно являться на прием к врачу.

#### 3.4. В помещениях Клиники запрещается:

- находится (в сезонное время) в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить в помещениях и на территории Клиники;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и иные токсические вещества;
- совершать иные действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья;
- заходить в помещения Клиники в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, за исключением необходимости получения экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользоваться сотовыми телефонами в кабинетах врачей;

#### **4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья потребителя**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется потребителю (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. 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 потребителя сообщается членам его семьи только с письменного согласия потребителя.

4.2. В случае отказа потребителя (законного представителя) от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации потребителя, составляет врачебную тайну и не может предоставляться третьим лицам без письменного согласия потребителя (его законного представителя).

5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации потребителя или другим лицам

5.1. Выдача медицинских документов и их копий производится в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

5.2. Выдача медицинских документов и их копий осуществляется при обращении потребителя (законного представителя) в регистратуру Клиники в соответствии с Порядком, утвержденным Приказом Минздрава России от 31.07.2020 №789н.

5.3. В случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия потребителя или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

#### **6. Порядок разрешения конфликтов между потребителем и Клиникой**

6.1. Споры и конфликты, возникшие между потребителем и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.3. Потребитель (законный представитель) может обратиться в Клинику с претензией (жалобой), которая подается в письменном виде через регистратуру (под расписку администратору) или путем направления почтовым отправлением. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) потребителю (его законному представителю) необходимо оставить номер контактного телефона и адрес, по которому необходимо направить ответ.

6.4. Претензия (жалоба) рассматривается руководителем Клиники в установленные законодательством Российской Федерации сроки. Ответ на претензию (жалобу) в письменном виде направляется потребителю (законному представителю) по почте по указанному им адресу либо по желанию потребителя (законного представителя) может быть вручен ему лично в согласованное время.

#### **7. График работы Клиники и ее должностных лиц.**

7.1. График работы Клиник, время приема врачей, а также время приема должностных лиц, размещены на стенде организации и на официальном сайте Клиники.

7.2. В случае изменения графика работы и/или времени приема врачей и должностных лиц, соответствующие изменения вносятся в информационный лист на стенде организации, а также на сайте Клиники.

7.3. Если происходят изменения графика работы и/или времени приема врачей, которые затрагивают время посещения предварительно записанных потребителей, то Клиника оповещает потребителей об изменении путем обзвона с целью согласования нового времени и/или даты приема.

#### **8. Ответственность потребителя за нарушение настоящих Правил**

8.1. При несоблюдении потребителем (законным представителем) Правил внутреннего распорядка ООО «Клиника АВЕРОН», к нему могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Клиника вправе рассмотреть вопрос о расторжении договора с потребителем (законным представителем) при нарушении потребителем (законным представителем) настоящих Правил.

8.3. При несоблюдении потребителем медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией Клиники, от дальнейшего наблюдения и лечения потребителя, если это не угрожает жизни потребителя и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

8.4. В случае нарушения потребителем и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Потребитель несет 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 потребителя.