|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\Пользователь\Desktop\логотип\ЛОГОТИП 2021\Logo+descriptor\png\logo+descriptor_5_rgb_png.png |  |

**Правила поведения пациентов в медицинской организации**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, КоАП, Федеральными законами:

от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей",

от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

от 23.02.2013 г. N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";

от 30.12.2001 N 195-ФЗ "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях"

Приказом Минздрава России от 12.11.2021 N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента"

Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесение изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006";

Уставом медицинской организации ООО «СК «Кристалл-Дент нео» иными нормативно-правовыми актами. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «СК «Кристалл-Дент нео» (далее - Клиника) при получении медицинских услуг, разработаны с целью создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинской помощи и сервисного обслуживания пациентов и посетителей, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.  
 Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в открытом доступе в уголке потребителя, а также на сайте Клиники в сети «Интернет».

**Основные понятия**:

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

**«Медицинская услуга»** -медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

«**Медицинская помощь»** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

**«Неотложная медицинская помощь»** медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

**«Экстренная медицинская помощь» –** медицинская помощь, направленная на устранение внезапно возникшего патологического состояния, угрожающего жизни и здоровью человека или окружающим его лицам на всех этапах лечения.

**«Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими»** - услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

**«Исполнитель»** (в дальнейшем Клиника) – ООО «СК «Кристалл Дент нео», организация, предоставляющая платные стоматологические услуги.

**«Потребитель»,** (в дальнейшем пациент) - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь.

**«Заказчик» - (Представитель пациента, посетителя) - –** физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствиис договором в пользу «Потребителя»;

**«Посетитель»** -любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном

помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника

не является местом работы.

**«Лечащий врач»** - врач-стоматолог любой специальности, зубной врач, на которого

возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской

помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клиники.

**«Уголок потребителя»** – специально оборудованное доступное для всех посетителей место, где любой посетитель Клиники может получить полную и достоверную информацию о Клинике, своих правах и обязанностях, оказываемых (предоставляемых) услугах, о медицинских специалистах их профессиональной подготовке, и другую информацию в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

**1. Общие положения.**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента)

поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и медицинской организацией и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила размещены в местах общего доступа: на территории медицинской

Организации (в уголке потребителя), а также на официальном сайте клиники <https://crystal-dent.ru/>. Факт ознакомления Пациента с правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

1.4. Отношения между медицинской организацией и Пациентом (его законным представителем), посетителями в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

1.5 Клиника не является участником Территориальной Программы государственных гарантий оказания гражданам РФ медицинской помощи обязательного медицинского страхования. Медицинские услуги Пациенту оказываются при его личном обращении в клинику и заключении договора об оказании платных медицинских услуг.

Режим работы клиники:

Понедельник – Суббота с 9.00 до 21.00,

Вс. 10:00 до 16:00.

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

Приём осуществляется по скользящему графику, составленному и утверждаемому администрацией клиники. С расписанием специалистов можно ознакомится по телефону:

8(391)288-20-30

**2. Права и обязанности пациента в СК «Кристалл-Дент нео»**

2.1. Пациент/Законный представитель имеет право на:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323- ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Клиники при наличии согласия другого врача;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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 фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;

- на отказ от медицинского вмешательства, госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение, на основании письменного заявления, их копий и выписок из медицинских документов. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них осуществляются в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 12.11.2021 N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента" Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе копии медицинской карты амбулаторного больного, результаты анализов, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в соответствии с п. 4. ФЗ от 21.11.2011г. №323-ФЗ. Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий 10 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.

- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования.

- оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций Пациента;

- на обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- на обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь.

- на получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациента (ст. 84 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ) и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

2.2. Пациент/Законный представитель обязан:

- ознакомиться с Правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы медицинского учреждения;

- предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, п.3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N152-ФЗ);

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинские осмотры, а граждане (пациенты), страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом

опьянении;

- своевременно являться на прием и лечение в установленное и согласованное с врачом время по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;

- не менее чем за одни сутки предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных ранее и наследственных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ), а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;

- подписать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке;

- ознакомиться под роспись с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с

установленным графиком их работы;

- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- своевременно и точно выполнять медицинские предписания;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;

- строго соблюдать правила личной гигиены;

- соблюдать санитарно-гигиенический режим Клиники (надевать бахилы, салфетки после инъекций сбрасывать в специальную ёмкость, входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- не пользоваться парфюмом перед посещением врача;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору (любому работнику медицинского учреждения);

- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники, нести за порчу мебели и оборудования солидарную материальную ответственность;

2.3. 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 здания 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, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации и лечащего врача;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить на крыльце и прилегающей территории Клиники, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей;

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов, и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления (рекламу) без разрешения администрации Клиники;

- выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинской организации в иных коммерческих целях;

- производить фото, видеосъемку, звукозапись без предварительного разрешения администрации Клиники;

- находиться в кабинетах Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники.

Запрещается доступ в здание и помещения 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.

**Ответственность Пациента за нарушение правил:**

- Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (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;

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу медицинской организации, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**3. Правила обращения за медицинской помощью**

3.1. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием, осуществляемой как при непосредственном обращении на ресепшен клиники, так и по телефону 8 (391) 288-20-30.

Заявку на обратный звонок Пациент/Законный представитель может оставить на официальном сайте клиники https://crystal-dent.ru/.

Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы доктора. Без предварительной записи и вне установленной очереди услуги предоставляются пациенту в особых случаях, включая необходимость получения экстренной и неотложной медицинской помощи.

3.2. Предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. Потребитель /Заказчик может получить у администраторов клиники по телефону 8 (391) 288-20-30, а также ознакомиться с информацией в уголке потребителя в зоне ресепшена или на официальном сайте Клиники https://crystal-dent.ru/.

Во время записи по телефону или непосредственно на ресепшене, Пациент/Законный представитель может выбрать дату, время приема из имеющихся свободных для записи, согласно утверждённому графику работы врача.

3.3. Если Пациент ранее не был в клинике, администратор записывает Пациента на первичную консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая Пациенту/Законному представителю врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если Пациент/Законный представитель просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает его на имеющееся свободное время в расписании этого специалиста.

3.4. За 24 часа клиника осуществляет предварительный звонок с целью напоминания о приеме. В случае изменения в расписании работы врачей и специалистов администратор уведомляет пациента по звонку/смс или любым другим согласованным с Пациентом методом.

3.5. При необходимости отмены самого визита или изменения назначенного времени визита, Пациент/Законный представитель обязан своевременно предупредить об этом администратора.

3.6. Запись может быть отменена без сохранения очередности в том случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более чем на 20 минут.

3.7. Запись может быть отменена, если Пациент/Законный представитель не подтвердил свой прием в ответ на входящий звонок или входящее сообщение. В случае не подтверждения приема, пациенту направляется смс-оповещение об отмене его записи.

3.8. Клиника в праве отказать пациенту в дальнейшей записи, при неявке пациента на прием без предупреждения и уважительной причины более 2 раз.

3.9. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайный обстоятельств, администратор предупреждают об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был сообщен пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг. При этом по желанию пациента, запись переносят на другое, удобное для него время в случае наличия такой возможности.

3.10. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить Пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного или выключенного телефона, а также в случае, если Пациент/Законный представитель не отвечал на звонки.

3.11. В назначенный день и время Пациент/Законный представитель записанный на первичный прием и консультацию - обязан явится на прием заранее (не менее, чем за 10 минут) с документом, удостоверяющим личность (паспорт), чтобы оформить документы, регламентированные требованиями законодательства РФ при оказании платных медицинских услуг: Анкеты здоровья, Договора на оказание платных медицинских услуг и Информированного добровольного согласия (далее ИДС) на медицинское вмешательство, для получения первичной медико-санитарной помощи. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия 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. В этом же ИДС можно определить лиц, которым в интересах пациента должна быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти.

3.12. За гражданина, признанного недееспособным, документы подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

3.12.1. Дети до 15 лет не имеют права подписывать договор, ИДС, и анкету здоровья. Договор подписывают ТОЛЬКО законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями (если они не опекуны, и не попечители бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, няни, и т.д. Информированные согласия подписывают и дают ТОЛЬКО родители. В случае отсутствия законного представителя организация имеет право отказать ребенку в приеме.

3.12.2. Дети с 15 до 18 лет имеют право самостоятельно подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. С 15 лет ребенок имеет право подписывать ИДС, а также с 15 лет допустимо заполнение анкеты здоровья лично. Кроме того, в этом возрасте дети имеют право на сохранение врачебной тайны, поэтому информация о состоянии здоровья ребенка с 15 до 18 лет может быть передана законным представителям, членам семьи и т.д. только с согласия ребенка.

3.12.3. С 18 лет Пациент обретает полную гражданскую дееспособность и самостоятельно подписывает договоры и ИДС, но, если оплачивает лечение законный представитель, договор оформляется на законного представителя в пользу «ребенка», при этом, если у «ребенка», достигшего возраста 18 лет, возникнут претензии относительно качества оказанных услуг, он должен предъявлять эти претензии самостоятельно.

**4. Порядок приема врача Пациента**

34.1. Пациент/ во время приема и консультативного приема и клинического осмотра предоставляет медицинскому специалисту известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях.

4.2. Лечащий врач, после консультации и клинического осмотра, устанавливает предварительный диагноз, в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме предоставляет Пациенту информацию о состоянии его здоровья, 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 лечения и возможных осложнениях.

4.3. 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, если Пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.5. На основании предоставленной 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, согласно ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Пациент /Законный представитель до начала лечения) подписывает информированное добровольное согласие

4.6. Пациент/Законный представитель обязан проинформировать медицинский персонал о непонимании или неполном понимании предстоящего вида медицинского вмешательства.

4.7. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, отказ от медицинского вмешательства оформляется и подписывается Пациентом, в случае отказа пациента от подписи отказ от медицинского вмешательства зачитывается вслух Пациенту и подписывается присутствующими при отказе медицинскими работниками.

При необходимости запись в медицинской карте доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, гарантии и т.д.).

4.8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляться без согласия пациента может только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

4.9. Врач может рекомендовать отложить оказание стоматологических услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания.

4 .10. Пациент/Законный представитель обязан выполнять предписания лечащего врача и сотрудничать с ним на всех этапах оказания медицинской услуги.

**5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом**

5.1. Вопросы, отзывы и предложения Пациент/Законный представитель может направить по электронной почте [crystal-dent@mail.ru](mailto:crystal-dent@mail.ru) /

Предложения, вопросы рассматривается генеральным директором и врачебной комиссией Клиники в течение 3-х рабочих дней, результат рассмотрения направляется Заявителю в письменном виде на почтовый адрес Заявителя с Уведомлением о вручении.

5.2. В случае возникновения претензии относительно качества оказываемых медицинских услуг и (или) к работе сотрудников клиники, Пациент/Законный представитель (его законный представитель) имеет право обратиться к генеральному директору с пояснением конкретной ситуации неисполнения клиники своих обязательств и тех требований, которые Пациент/Законный представитель предъявляет на основе Закона РФ «О защите прав потребителей.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются правдивыми и очевидными (не требуют дополнительной проверки) ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае претензия подается в письменном виде на имя директора клиники, в том числе на электронную почту [crystal-dent@mail.ru](mailto:crystal-dent@mail.ru) . Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в момент поступления в организацию. Регистрируются обращения администратором клиники в соответствующем журнале.

5.3. Претензия рассматривается в течение 10 рабочих дней Врачебной Комиссией или уполномоченными лицами клиники. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения его претензии.

5.4. Результат рассмотрения претензии Врачебной Комиссией оформляется Протоколом, который должен содержать информацию о признании (непризнании) факта обоснованности претензии пациента и варианты удовлетворения претензионных жалоб. Пациент/Законный представитель приглашается на заседание Врачебной комиссии клиники для подписания Соглашения. В случае неявки Пациента, ответ должен быть отправлен по почте по адресу, указанному в обращении.

5.5. Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, претензий и о принятых мерах направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

**6. Правила предоставления информации о состоянии здоровья Пациентов**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. 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.

6.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент/Законный представитель разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

**7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или иным лицам**

7.1. Порядок выдачи документов, справок, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством. Справки, копии медицинских документов, отражающие состояние здоровья Пациента, и выписки из медицинской карты, являющейся собственностью клиники со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в клинике, предоставляются гражданам в течение 30-х рабочих (ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-Ф) дней с даты подачи запроса на имя генерального директора клиники. Все документы, содержащие данные о здоровье пациента, могут быть выданы при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо лично Заказчику, либо названному им при заключении Договора лицу с оформлением расписки в получении.

7.2. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами, принимающими участие в медицинском обследовании, лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина и могут содержать следующие сведения: о факте обращения гражданина за медицинской помощью; об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации; о факте прохождения гражданином медицинского обследования и (или) лечения; о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения; об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием; иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в ООО «СК « Кристалл-Дент нео»

7.3. Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации на бланке ООО «СК «Кристалл-Дент нео» подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью клиники.

7.4. Справку для налоговой инспекции по возврату НДФЛ за медицинские услуги выдает администратор организации в течение 30 дней после обращения (Приказ ФНС РФ от 08.11.2023 N ЕА-7-11/824)

.

**8. Лечащий врач обязан:**

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

- предоставить информацию о состоянии здоровья пациента;

- разъяснить пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте вовремя и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

- организовывать консультации врачей-специалистов в рамках порядка (стандарта) и клинических рекомендаций оказания медицинской помощи по заболеванию пациента;

- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту. Рекомендации, полученные при консультировании, реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

**Лечащий врач вправе:**

- Лечащий врач по согласованию с руководителем Клиники имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований (ст.70 Федерального Закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).