

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ  
КЛИНИКИ СТОМАТОЛОГИИ И КОСМЕТОЛОГИИ  
ООО «АмикоЭстетик»**

Утверждаю Генеральный Директор ООО «АмикоЭстетик»  
Жукова-Уилльямс Л.В.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023

**1. Общие положения**

1.1. Данные правила внутреннего распорядка для потребителей (далее — Правила) ООО «АмикоЭстетик» (далее Клиника) являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказа: распоряжении директора Клиники в соответствии законодательством РФ. Правила определяют поведение Потребителя в Клинике, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Потребителем и Клиникой в процессе обследования и лечения.

1.2. Внутренний распорядок Клиники для потребителей – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение потребителем медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности потребителя при получении медицинской помощи в Клинике.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех потребителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав потребителя, создания наиболее благоприятных возможностей оказания потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для потребителей включают:

- порядок обращения потребителя в клинику;
- права и обязанности потребителя;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья потребителя;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации потребителю или другим лицам; — график работы клиники и ее должностных лиц; — информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг размещаются на информационном модуле в холле клиники в доступном месте. Правила внутреннего распорядка для потребителей также размещаются на официальном сайте клиники: amikoesthetic.ru

**2. Порядок обращения потребителей в клинику**

2.1 ООО «АмикоЭстетик» действует на основании лицензии №78-01-004191 от 16 декабря 2013г., на осуществление медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»): при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинскому массажу; рентгенологии; сестринскому делу; сестринскому делу в косметологии; стоматологии ортопедической; стоматологии профилактической; физиотерапии; При оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: общей врачебной практики(семейной медицине); терапии; При оказании первичной

специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: гастроэнтерологии; дерматовенерологии; диетологии; косметологии; мануальной терапии; ортодонтии; оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации); рентгенологии; стоматологии детской; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической; физиотерапии.

Выданной 16 декабря 2013г. срок действия - бессрочно

2.2 Прием Потребителей осуществляется в порядке предварительной записи через администраторов Клиники посредством телефонной связи или непосредственно в Клинике.

Телефоны для записи: 8(812) -245-08-09, +7965044-00-71

2.3 При записи на прием к врачу Потребитель должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и номер телефон.

2.4 В указанное время потребителю необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.5 При первичном обращении на потребителя заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о потребителе: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), паспортные данные, данные о занимаемой должности и месте работы.

2.6 Медицинская карта стоматологического больного является собственностью Клиники и хранятся в регистратуре Клиники. Медицинская карта на руки потребителю не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Запрещается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.7 Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, потребителю предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.8 Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники, потребитель может получить у администраторов в устной форме.

2.9 При первичном обращении Потребителя в Клинику с потребителем заключается договор на оказание платных, медицинских услуг и другая необходимая первичная медицинская документация. Потребителю необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.10 Потребитель должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Потребителя в соответствии со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан». Без подписания данных документов клиника не может оказывать медицинские услуги Потребителю.

2.11 Клиника может отказаться от лечения Потребителя в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Потребителя способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Потребителя и неотложности медицинского вмешательства.

### 3. Права и обязанности потребителей:

3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Потребителя при получении медицинской помощи, являются:

— Конституция РФ

— Положение Закона РФ №2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 (с изм. и доп., вступающими в силу с 05.05.2014)

— Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

— Федеральным Законом РФ от 02.05.06. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

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

3.2.1 В доступной для него форме Потребитель может получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Потребителю лечащим врачом.

3.2.2 Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи Потребителем информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

3.2.3 Вся информация для принятия Потребителем решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской Документации.

3.2.4 Потребитель имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

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

3.2.6 Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Потребителя, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных потребителя, используемых в медицинских информационных системах. Потребитель может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.2.7 Информация о состоянии здоровья предоставляется Потребителю лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.3 Потребитель обязан:

- соблюдать режим работы клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для потребителей и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Потребителя в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья

граждан». Также Потребителю необходимо заполнить Анкету жизни и здоровья, эпидемиологическую анкету.

- 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, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим потребителям; бережно относиться к имуществу клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, потребитель должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- не употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества в день посещения-Клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; - В соответствии с ч. 1 ст. 92 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ при осуществлении медицинской деятельности ведется учет персональных данных лиц, участвующих в осуществлении медицинской деятельности, при этом согласно ч. 4 ст. 92 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ при ведении персонифицированного учета должны обеспечиваться конфиденциальность персональных данных лиц, которые участвуют в осуществлении медицинской деятельности, и безопасность указанных персональных данных с соблюдением требований, установленных законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

При этом на основании ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ обработка персональных данных возможна с согласия субъекта персональных данных, за исключением специально установленных законом случаев.

Согласно п. 3 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Таким образом, видеозапись, фото медицинских работников и аудиозапись их голоса будет являться обработкой их персональных данных.

3.4 Более подробно права и обязанности Клиники и Потребителя по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинской помощи соответственно изложены в Договоре на оказание платных услуг.

3.5 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 правил внутреннего распорядка клиники:

а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим потребителям клиники;

б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;

в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;

г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего

врача;

е) ведение видео и фото съемки медицинского работника без его согласия.

#### 4. Порядок получения информации о состоянии здоровья потребителя

4.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется потребителю 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. Информация о состоянии здоровья потребителя сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения потребителя.

4.2 В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья потребителя предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.3 В случае отказа потребителя от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

#### 5. Порядок разрешения конфликтов между потребителем и клиникой

*(Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.06. №59-ФЗ.)*

5.1 В случае конфликтных ситуаций потребитель (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники согласно графику приема граждан или обратиться в письменном виде.

5.2 При личном приеме Потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр — главному врачу или его заместителю, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись с указанием входящего номера, либо подпись главного врача (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

5.4 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, Потребителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5 Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6 В случае необходимости в подтверждение своих доводов Потребитель прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.7 Письменное обращение, поступившее администрации клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### 6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации потребителю или другим лицам.

Потребитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию потребителя ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя руководителя клиники. Местом для ознакомления мед документации считается кабинет Директора клиник.

Запрашивать медицинскую документацию могут:

- Потребитель (совершеннолетний);
- Законный представитель потребителя (родитель, опекун);
- Представитель потребителя (доверенное лицо, действующее на основании нотариальной доверенности, с правом запроса медицинской документации);
- Адвокат потребителя, действующий на основании ордера (только с нотариальной доверенностью на право запроса медицинской документации Потребителя); - Государственные органы (по направлению официального запроса).

#### 7. График работы клиники и ее должностных лиц

7.1 График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2 График работы Клиники: понедельник-пятница: 10.00 - 22.00, суббота-воскресенье с 11:00 - 20:00. В праздничные и выходные дни режим работы регламентируется приказом директора.

7.3 Режим работы клиники утверждается директором.

#### 8. Законные представители

8.1 В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) — представители, действующие доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.