УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Клиника имплантологии»
_____ / Ю. Н. Демидов
«___» _____ 20___ г.
Приказ от «___» _____ 20___ г. № _____

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для потребителей медицинских услуг

ООО «Клиника имплантологии»

1. Организация работы и правовая основа

1.1. Правила устанавливают организационный порядок получения стоматологической помощи в ООО «Клиника имплантологии» (далее — Клиника), ИНН 6143058271, ОГРН 1056143015323, по адресу: 347360, Ростовская область, г. Волгодонск, пер. Западный, д. 4А. Правила не являются документом другого исполнителя, в том числе индивидуального предпринимателя.

1.2. Применяются Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ, Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1, Гражданский кодекс РФ, Федеральный закон № 152-ФЗ, постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 659, приказы Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н и от 31.07.2020 № 789н в действующих редакциях.

1.3. Правила дополняют договор и Положение о предоставлении платных медицинских услуг Клиники. Они не заменяют ИДС, индивидуальные назначения, специальные медицинские формы и политику обработки персональных данных. Условия локального акта, противоречащие обязательным нормам, не применяются.

1.4. Режим работы, расписание приёма врачей, сведения о квалификации, лицензии, ценах и способах обращения размещаются на сайте **implantdemidov.ru** и информационном стенде. Телефон: **8 (8639) 26-50-50**; электронная почта: **dens_uriah@mail.ru**. Изменения расписания своевременно доводятся до записанных пациентов.

2. Участники и их полномочия

2.1. Пациент (потребитель) — лицо, которому оказывают медицинскую помощь. Заказчик — лицо, приобретающее услуги в пользу пациента. Пациент может приобретать услуги для себя без отдельного заказчика. Один человек может выступать и законным представителем ребёнка, и заказчиком его лечения.

2.2. Подпись от имени Клиники ставит директор либо уполномоченный представитель в пределах подтверждённых полномочий. Администратор по доверенности может оформлять договорные документы, но не приобретает право подписывать ИДС вместо пациента или медицинского работника.

2.3. Представительство в гражданском договоре, право дать медицинское согласие и право получить сведения, составляющие врачебную тайну, проверяются раздельно. **Оплата чужого лечения сама по себе не даёт права принимать медицинские решения или получать всю медицинскую информацию.**

3. Запись, приём и доступная информация

3.1. Запись производится при обращении к администратору, по телефону и через иные официально используемые Клиникой каналы. Пациенту сообщаются специалист, дата, время, место и известные организационные условия приёма. Конкретные услуги и окончательная схема лечения определяются врачом после необходимой оценки.

3.2. На первый приём рекомендуется прибыть за 10–15 минут для оформления документов; это рекомендация, а не самостоятельное условие допуска к помощи. При опоздании персонал выясняет возможность безопасно провести приём либо предлагает согласовать другое время. Автоматические штрафы и списание всей предоплаты не применяются.

3.3. О внезапной боли или ухудшении состояния следует сообщить администратору немедленно. Срочность оценивает медицинский работник. Помощь в экстренной форме оказывается безотлагательно и бесплатно, без ожидания подписания договора или оплаты. Плановый график не препятствует организации экстренной помощи; по показаниям вызывается скорая помощь.

3.4. Для планового оформления предъявляются документы и сведения, необходимые по закону для идентификации пациента, проверки полномочий и договора. Отсутствие необязательных данных, согласия на рекламу или публикацию фото не является основанием отказа. СНИЛС предоставляется при наличии; его непредоставление само по себе не исключает платную помощь.

3.5. Документы представителя проверяются по характеру действия: для договора — гражданские полномочия; для ИДС — статус, установленный медицинским законодательством. При неясности сотрудник передаёт вопрос ответственному лицу; данные и подписи не вымышляются.

3.6. До договора пациенту и заказчику предоставляются обязательные сведения об исполнителе, лицензии, видах и стоимости услуг, враче, его образовании и квалификации, порядке помощи и применимых стандартах, а также о возможности получения соответствующей помощи без оплаты в рамках государственных гарантий. Отказ от платной услуги не уменьшает объём предусмотренной законом бесплатной помощи.

4. Договор и согласование платных услуг

4.1. До оказания платной услуги оформляется письменный договор. Наименование, объём, цена, срок/этап и порядок оплаты фиксируются в договоре, согласованном перечне либо приложении. Счёт и акт после лечения не заменяют предварительное согласование.

4.2. Смета составляется по требованию любой стороны; указывается, является ли она твёрдой или приблизительной. Дополнительные платные услуги, изменение объёма, цены и сроков предварительно согласуются письменно с надлежащими участниками. Автоматические отметки согласия и согласие «по умолчанию» не используются.

4.3. Пациенту и отдельному заказчику передаются их экземпляры договора и подписанных приложений. Изменение прейскуранта, локальных правил или расписания само по себе не изменяет уже согласованные цену и срок оказания услуги.

5. Медицинское согласие, несовершеннолетние и лечение

5.1. До вмешательства медицинский работник предоставляет доступную информацию о целях, методах, рисках, альтернативах, последствиях и предполагаемом результате. Оформляется необходимое ИДС. Договор, оплата, подпись администратора или ознакомление с Правилами не заменяют медицинское согласие.

5.2. При первичной медико-санитарной помощи общая форма по приказу № 1051н используется в пределах перечня № 390н. Для конкретных стоматологических вмешательств применяются соответствующие специальные формы с индивидуализацией зубов/области и этапа. Ранее действующее общее ИДС не дублируется без необходимости; оно не охватывает любое будущее вмешательство автоматически.

5.3. Для обычной стоматологической помощи ребёнку до достижения 15 лет согласие даёт один из родителей или иной законный представитель. Подросток 15–17 лет, как правило, даёт собственное ИДС. Особые случаи определяются частями 2 и 9 статьи 20, частью 2 статьи 54 Закона № 323-ФЗ. Возрастные правила гражданского договора не подменяют правила медицинского согласия.

5.4. Информация о здоровье подростка, достигшего возраста самостоятельного ИДС, но не приобретшего полной гражданской дееспособности до совершеннолетия, предоставляется ему и его законным представителям в порядке части 2 статьи 22 Закона № 323-ФЗ. Иным сопровождающим и плательщикам сведения передаются только при надлежащем правовом основании.

5.5. Пациент или управомоченное законом лицо вправе отказаться от вмешательства либо потребовать его прекращения. Врач объясняет последствия; отказ оформляется отдельно. Медицинская помощь без согласия допускается только в случаях и порядке статьи 20 Закона № 323-ФЗ. О применяемых несовершеннолетнему лекарствах врач информирует в объёме части 12 этой статьи.

5.6. Клиника оказывает помощь в пределах лицензии и компетенции работников, по медицинским показаниям и обязательным требованиям. Необходимые консультации, обследования и альтернативы разъясняются. Отказ от конкретного небезопасного планового вмешательства фиксируется и не означает автоматического отказа от всего договора.

5.7. При невозможности продолжить помощь у выбранного врача Клиника организует решение вопроса о замене с соблюдением закона, прав пациента и условий договора. После лечения выдаются индивидуальные назначения, рекомендации, сведения о контроле и порядке внепланового обращения.

6. Расчёты и прекращение платного лечения

6.1. Оплата производится в согласованном размере и порядке; выдаётся предусмотренный законом расчётный документ. При обычном отказе от дальнейших услуг учитываются фактически понесённые и подтверждённые расходы, связанные с исполнением договора, без двойного включения уже оплаченных услуг.

6.2. Неиспользованные средства возвращаются. Удержания сопровождаются расчётом и обоснованием. При недостатках или нарушении сроков применяются специальные требования потребителя, а не автоматически правило о фактических расходах. Срок исполнения определяется правовым основанием требования и договором; задержка расчёта Клиникой не отменяет установленные законом сроки.

6.3. При обычном отказе от услуг, когда срок возврата не определён законом или условиями обязательства и из его существа не вытекает иное, возврат производится в течение семи дней со дня предъявления требования по пункту 2 статьи 314 ГК РФ. Это правило не заменяет специальные сроки по требованиям из-за недостатков, просрочки или навязанных услуг.

7. Медицинские документы и конфиденциальность

7.1. Пациент и лица, уполномоченные законом, вправе знакомиться с медицинской документацией, получать медицинские документы, их копии и выписки в установленном порядке в ходе лечения, после его завершения и прекращения договора. Задолженность и наличие спора не являются условием выдачи. Предусмотренные законом копии и документы выдаются без дополнительной платы.

7.2. Запрос по приказу № 789н подаётся на бумаге либо надлежащим электронным способом, содержит данные пациента, документ, удостоверяющий личность, необходимые сведения о представителе, контактные данные, перечень документов и период, способ получения, дату и подпись. Администратор предоставляет образец и помогает уточнить запрос. Обычная претензия и формальный запрос медицинских документов не смешиваются.

7.3. Запрос медицинских документов регистрируется в день поступления. Перед выдачей проверяются личность и полномочия получателя, а при пересылке — надлежащий защищённый способ. При недостаточности обязательных сведений заявитель уведомляется в порядке и сроки приказа № 789н. Ошибки внутренней регистрации не должны ухудшать положение заявителя.

7.4. По общему правилу копии и выписки предоставляются не позднее 30 календарных дней со дня регистрации запроса; при специальном более коротком сроке применяется он. Оригиналы карт, для которых установлен режим выдачи копий или выписок, остаются на хранении. Истребованные изображения предоставляются в предусмотренном порядке при наличии архивных данных.

7.5. Медицинская информация не передаётся произвольным плательщикам, родственникам или сопровождающим. Доступ работников ограничивается служебной необходимостью; контакты и полномочия получателя проверяются. Направление врачебной тайны в открытые чаты либо использование личных аккаунтов без установленного безопасного порядка не допускается.

7.6. Медицинская фотофиксация и рекламная публикация разделяются. Отказ от рекламы, публикации изображения или необязательной рассылки не влияет на доступ к лечению. Обработка необходимых данных и обязательная передача сведений в государственные информационные системы осуществляются на предусмотренных законом основаниях, а не под видом медицинского ИДС.

8. Обращения: подача и регистрация

8.1. Обращение принимается лично, по почте по адресу Клиники либо по электронной почте dens_uriah@mail.ru. Пациент указывает содержание вопроса и удобный способ ответа. Использование специального бланка, предварительная личная встреча с директором или обязательная нотариальная доверенность для любой жалобы не требуются.

8.2. Претензия регистрируется при поступлении и передаётся ответственному лицу. На экземпляре заявителя при личной подаче ставится отметка о получении. Директор обеспечивает рассмотрение по существу, проверку медицинских обстоятельств компетентным специалистом, сохранность документов и контроль сроков.

8.3. Если письмо содержит разные требования, сроки определяются по каждому из них. Срок, исчисляемый законом со дня предъявления требования, не переносится на дату, когда его прочитал директор. Медицинский риск из обращения передаётся врачу без ожидания окончания срока письменного ответа.

9. Сроки и результаты рассмотрения требований

Сроки ниже применяются по содержанию требования. Указанные законом дни не подменяются рабочими днями; правила исчисления и окончания сроков определяются законодательством.

Требование / действие	Срок и основание
Возврат денег за навязанные либо приобретённые без согласия дополнительные товары, работы, услуги.	3 дня со дня предъявления требования. Пункт 3.1 статьи 16 Закона № 2300-1.
Объяснение конкретных причин и правовых оснований необходимости персональных данных для договора.	Письменное / электронное требование — 7 дней; устное — незамедлительно. Пункт 4 статьи 16 Закона № 2300-1.
Отдельные денежные требования из-за недостатков или нарушения сроков: уменьшение цены, расходы на устранение, возврат и убытки в случаях статьи 31.	10 дней со дня предъявления соответствующего требования. Пункт 1 статьи 31 Закона № 2300-1.
Исключение недопустимого условия; возмещение убытков от его включения.	10 дней — соответственно рассмотрение с мотивированным извещением либо удовлетворение требования. Пункты 3 и 1 статьи 16 Закона № 2300-1.
Иные организационные обращения без специального срока.	Ответ не позднее 30 календарных дней со дня получения — внутренний стандарт Клиники, а не универсальный срок для всех претензий.

9.1. Для устранения недостатков, повторного оказания услуги и иных требований, не перечисленных в таблице, применяются соответствующие специальные нормы, в том числе статьи 30 и 31 Закона № 2300-1. Для медицинских документов действует раздел 7, а не срок обычного организационного обращения.

9.2. В установленный для требования срок Клиника исполняет обоснованное требование либо направляет мотивированный отказ по существу. Уведомление «обращение получено» не заменяет рассмотрение и исполнение. Проверка качества не используется как основание произвольно увеличить срок, установленный законом.

9.3. Ответ содержит позицию по каждому требованию, существенные установленные факты, правовое основание и сведения об исполнении либо причинах отказа. Предоставление защищённых медицинских сведений допускается только надлежащему получателю и законным способом.

10. Ознакомление, защита прав и контроль

10.1. Эти Правила и связанные правила поведения и режима доступны на стенде и сайте. Пациенту предоставляется возможность ознакомиться с ними до договора и получить пояснения. Единый лист ознакомления по приложению используется без подмены ИДС и иных самостоятельных согласий.

10.2. Запрещены автоматическое лишение гарантий, отказ от ответственности за любые осложнения, навязывание платных услуг, удержание документов до оплаты и требование отказаться от претензий. Законные права, причинная связь и бремя доказывания определяются законодательством.

10.3. Обращение в Клинику не является обязательным условием обращения в Роспотребнадзор, Росздравнадзор, иные уполномоченные органы или суд. Договорная подсудность не ограничивает законный выбор потребителя. Директор контролирует применение Правил, обучение персонала и своевременное обновление опубликованной версии.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ
с локальными правилами Клиники

Приложение к Правилам внутреннего распорядка • Хранится с документами пациента

Пациент: _____

Дата рождения: _____ Медицинская карта № _____

Законный представитель / представитель по договору: _____

Основание полномочий (если применимо): _____

Дата ознакомления: _____

Документы, предоставленные для ознакомления

1. Правила соблюдения назначенного режима — редакция от _____.
2. Правила поведения пациентов — редакция от _____.
3. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг — редакция от _____.

Мне предоставлена возможность прочитать перечисленные документы, получить разъяснения и ознакомиться с действующими условиями организации помощи. Тексты доступны на информационном стенде и сайте Клиники; по просьбе предоставляется возможность получить их копию.

Я уведомлён(а), что пациент обязан соблюдать назначенный режим лечения, включая режим временной нетрудоспособности, если он установлен, и правила поведения в медицинской организации. Несоблюдение указаний и рекомендаций врача может снизить качество услуги, сделать невозможным завершение лечения в срок либо отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

> **Настоящая подпись подтверждает только ознакомление и уведомление.** Она не является ИДС, согласием на рекламу, дополнительные платные услуги или распространение данных, признанием отсутствия недостатков лечения либо отказом от претензий. Индивидуальные медицинские назначения разъясняет врач отдельно.

Вопросы / замечания пациента (при наличии):

_____

_____

Пациент / представитель: _____ / _____
Сотрудник Клиники: _____ / _____
Должность сотрудника: _____ Дата: _____

Служебная отметка — только если подпись не получена

Документы фактически предоставлены следующим способом и в указанное время:

_____

_____

Причина отсутствия подписи, если сообщена: _____
Сотрудник: _____ Подпись: _____

Запись отражает только факт предоставления информации, не заменяет подпись пациента и не создаёт согласия на лечение. Подпись за пациента не допускается.