



**Правила поведения пациентов в ООО Стоматология «Любизуб»
(Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг и посетителей ООО
Стоматология «Любизуб»)**

1. Общие положения

- 1.1. Правила являются организационно-правовым документом и определяют нормы поведения пациентов, посетителей ООО Стоматология «Любизуб» (далее – Клиника) при посещении Клиники, получении медицинских услуг, а также справок, выписок из медицинской документации.
- 1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу Постановлением Правительства РФ 4 октября 2012 № 1006 ", Законом «О защите прав потребителей», действующим законодательством, локальными актами ООО Стоматология «Любизуб».
- 1.3. Правила разработаны с целью реализации предусмотренных законом прав пациента и работников Клиники, создания более благоприятных и безопасных условий для удовлетворения потребностей в стоматологических услугах, в оказании своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, в услугах медицинского сервиса, прямо и косвенно связанных с медицинскими услугами, а также для обеспечения комфортного и безопасного пребывания граждан и сотрудников в ООО Стоматология «Любизуб».
- 1.4. Соблюдение настоящих Правил регламентируется действующим законодательством, является обязательным для всех без исключения присутствующих в клинике лиц, сотрудников и пациентов-потребителей стоматологических услуг, проходящих обследование и лечение в Клинике.
- 1.5. При обращении в Клинику пациенты, их законные представители, посетители знакомятся устно с настоящими Правилами
- 1.6. Правила размещаются для всеобщего ознакомления в уголке Потребителей, на сайте Клиники в сети «Интернет».

Правила включают:

1. Общие положения
2. Основные понятия
3. Информация о режиме работы, услугах, формах записи в Клинику.
4. Порядок обращения пациентов в Клинику, запись на прием, условия и сроки оказания медицинской помощи
5. Меры инфекционной безопасности в нашей клинике
6. Порядок оказания медицинских услуг и Гарантийные обязательства
7. Порядок оформления медицинских документов.
8. Меры инфекционной безопасности
9. Права и обязанности Пациента (Потребителя, Заказчика) и Лечащего врача
10. Запреты, действующие в Клинике.

11. Порядок разрешения конфликтов.
12. Ответственность за нарушение Правил.

2. 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. 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.
- *Пациент* – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
- *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, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клиники.
- *Медицинская сестра* (ассистент стоматолога) – специалист со средним или высшим специальным медицинским образованием в области сестринского дела.

3. Информация о режиме работы, услугах, формах записи в Клинику

ОО Стоматология «Любизуб», (Далее – Клиника) расположена по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Вере́йская 30-32, пом. 5Н, литер А, комната 1, ИНН7838085157, ОГРН1197867062038 от 18.03.2019, выдано Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 15 по г. Санкт-Петербургу, действующее в соответствии с Лицензией, рег.№: Л041-01148-78/00336520 от 03.12.2019г (ЛО-78-01-010391),

- 3.2 Клиника оказывает услуги по: рентгенологии (внутриротовые снимки); сестринскому делу; стоматологии профилактической; ортодонтии; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической; экспертизе качества медицинской помощи (Приказ лицензирующего органа № 6929 от 29.07.2022), Лицензия выдана Комитетом по здравоохранению г. Санкт-Петербурга, адрес: 191023, Санкт-Петербург, Малая Садовая ул., д.1, Единая информационно-справочная служба: (812) 63-555-64. срок действия – бессрочно
- 3.3 ООО Стоматология «Любизуб» работает ежедневно с 10.00 до 20.00, кроме субботы и воскресенья. При клинической необходимости организуются приемы в субботу или в воскресенье, в праздничные дни – для пациентов, находящихся на комплексном лечении в клинике и требующие наблюдения.
- 3.4 Все врачи работают по индивидуальному графику, по предварительной записи.
- 3.5 Информация о врачах-специалистах (фио, специальность, стаж, квалификация), услугах (спектр услуг, цена, скидки, гарантии) размещена в холле (в уголке Потребителя) и на официальной сайте Клиники. О точном индивидуальном

расписании конкретного врача пациента информируют по телефону или при личном посещении клиники



4. Порядок обращения пациентов в Клинику, запись на прием, условия и сроки оказания медицинской помощи

4.1. В Клинике стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

4.2. Оказание бесплатной медицинской стоматологической помощи осуществляется в государственных стоматологических поликлиниках по месту жительства (регистрации) пациента. Клиника не оказывает услуг в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы бесплатного оказания медицинской помощи.

В Клинике стоматологические услуги оказываются в разовом (единовременном) порядке, либо в рамках продолжительного лечения с определёнными профилактическими, диагностическими и лечебными мероприятиями, осуществляемыми последовательно и необходимыми для достижения целей оказываемых услуг. Клиника специализируется на комплексном, междисциплинарном подходе при стоматологической диагностике и лечении пациентов и выявлении индивидуальных особенностей (рисков) с целью минимизации возможных осложнений стоматологического лечения.

Условия и сроки оказания платных медицинских услуг:

- консультативные услуги оказываются по записи или в день обращения исходя из конкретной клинической ситуации пациента, с учетом загруженности приема врача, материально-технической возможности клиники;
- диагностика и лечение производятся по предварительной записи;
- специальная (расширенная) диагностика, оперативные вмешательства и курсовые процедуры проводятся также по записи на прием к врачу с учетом согласованного с пациентом плана лечения.

Срок ожидания приема 1-5 дней. При большой нагрузке или необходимости посещения исключительно в вечернее время, максимальный срок ожидания приема не более 10 дней

Запись на плановый прием осуществляется:

- при личном посещении Клиники;
- по телефонам (812) 335-02-78 (звонки, вторник-четверг, 11.00 до 18.00), 8-921-444-00-
- откликом с сайта <https://lubizub.ru/> (указав ФИО, телефон для связи, проблему, пожелания по дате и времени);
- через электронную почту hello@lubizub.ru (с указанием ФИО врача, ФИО пациента, номера телефона для обратной связи, а также, при желании, указать проблему, срочность и пожелания по дате и времени)

4.7. Опоздания на прием:

- Если Вы впервые обратились в Клинику, необходимо учесть, что на первичное заполнение документации необходимо от 15 до 25 минут
- Просим вас приезжать в клинику не позже, чем за 7-10 минут до начала приема (если вы у нас впервые, лучше приехать еще немного раньше). Это позволит без спешки подписать все необходимые документы.
- Пожалуйста, не опаздывайте! Если вы опоздали более, чем на 15 минут (или на 25% от запланированного времени приема), ваш прием может не состояться по объективным

причинам: у доктора может не оказаться будет достаточно времени для оказания вам медицинской помощи.

- В ситуации, если опоздания регулярны (2-3 раза и более за план лечения), мы оставляем за собой право предлагать вам приемы в день обращения при наличии свободного времени у доктора.
- Просим отнестись с пониманием, что в экстренных случаях мы будем вынуждены попросить вас подождать, пока не будет закончено лечение предыдущего пациента.

4.8. Отмена запланированного визита:

- Накануне визита администратор клиники свяжется с вами по телефону, чтобы подтвердить ваш приход. Просим Вас быть на связи и ответить намерении посетить Клинику, подтвердив визит
- Если вы вынуждены отменить свой визит к нам, просим вас сообщать нам об этом не позднее, чем за 24 часа до приема по телефонам (812) 335-02-78 (звонки, вторник-четверг, 11.00 до 18.00), 8-921-444-00-70 (звонки, смс, Whats App, ежедневно); через электронную почту hello@lubizub.ru (с указанием фио врача, фио пациента, номера телефона для обратной связи, а также , при желании, указать проблему, срочность и пожелания по дате и времени)
- Если мы не можем с Вами связаться накануне визита до 18:00, чтобы подтвердить ваш приход, мы считаем ваш визит отмененным и на ранее забронированное для вас время может быть записан другой пациент.
- В случае отмены визита с вашей стороны менее чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, клиника оставляет за собой право предлагать вам следующие приемы при наличии свободного времени у доктора.

4.9. Перенос запланированного визита:

- Мы делаем все возможное, чтобы прием пациентов состоялся вовремя, в удобное для Вас время. Тем не менее, просим с пониманием отнестись к переносу визита в связи производственной необходимостью или с экстренной ситуацией - оказанием внеплановой срочной помощи пациенту.
- Клиника обязуется накануне (за 24 часа) сообщить о переносе визита и подобрать удобное для пациента время следующего приема.
- Перенос визита со стороны клиники возможен не более 2-х раз за план лечения. Еще раз благодарим за понимание!

4.10. Прием по острой боли

- Помощь пациентам с острой зубной болью оказывается в день обращения, в ближайшее свободное время при наличии на то ресурсов и технической возможности. В Клинике врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли согласно лицензии и при наличии соответствующего специалиста в день обращения пациента. После оказания помощи по острой боли, при необходимости дальнейшего лечения пациент записывается на плановый прием. Если пациент нуждается в госпитализации, после выписки, он может продолжить лечение в Клинике.
- Если при обращении по острой боли пациенту требуется сложной вмешательство или есть показания для госпитализации, а также при отсутствии соответствующих ресурсов в Клинике в момент обращения, пациенту рекомендуются медицинская организация (том числе государственная), и/или специалист с выдачей направления на консультацию, госпитализацию.

4.11. Направление на консультации, диагностику, госпитализацию в другие медорганизации

- В интересах пациентов, при наличии показаний, при клинической необходимости, затруднении в постановке диагноза в сложных ситуациях, в отсутствие технических возможностей или необходимых методик для решения конкретной клинической

задачи, временном или постоянном отсутствии в Клинике врача необходимой стоматологической и/или общемедицинской специальности, с целью уточнения диагноза, планов стоматологического и/или комплексного лечения, а также при междисциплинарном ведении (и наблюдении) пациенты могут быть направлены к врача-экспертам, на профильные кафедры ведущих университетов Санкт-Петербурга (кафедры терапевтической стоматологии, ортопедической стоматологии, хирургической стоматологии и челюстно-лицевой хирургии); к специалистам общемедицинского профиля других организаций, в медорганизации и центры-партнеры ООО Стоматология «Любизуб», в государственные учреждения здравоохранения, в том числе для госпитализации.

5. Порядок оформления документов

5.1. В день первичного приёма оформляются:

- Договор, согласие на обработку персональных данных,
- медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-у, являющаяся основным медицинским документом пациента в Клинике, а при ортодонтическом лечении – карта ортодонтического пациента 043-1у,
- анкета общего и стоматологического здоровья,
- информированные согласия на все виды вмешательств,
- в дальнейшем, после осмотра, диагностики, составляются планы лечения (и сметы), оформляются дополнительные соглашения к Договору.
- Пациент должен предъявить паспорт.
- Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента и документы, подтверждающие личность

5.2. 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; Амбулаторная карта стоматологического больного хранится в регистратуре Клиники в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента, затем передаётся в архив Клиники. Срок хранения медицинской карты в архиве составляет 3 года. Медицинская карта является собственностью Клиники и на руки пациенту не выдается.

5.3. Осмотр и лечение пациента, любые медицинские вмешательства, включая осмотр и дальнейшие манипуляции начинаются только после подписания пациентом всех документов, включая информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (далее – ИДС). Осмотр и лечение пациента, отказавшегося подписать ИДС документ, в Клинике невозможны.

5.4. При отказе от медицинского вмешательства пациенту или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

6. Порядок оказания медицинских услуг и Гарантийные обязательства указаны в Договоре на оказание платных услуг между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем, регламентируются действующим законодательством, локальными актами (Положением о

7. Порядок предоставления информации

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

7.2. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления на имя генерального директора Клиники, при предъявлении паспорта, непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получать информацию о состоянии своего здоровья, ходе обследования или лечения, возможных и предполагаемых методах лечения, а также о связанных с ними риске и ожидаемых результатах; стоимости медицинских услуг, получать медицинские документы (копии, выписки, заключения), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы. Порядок и условия выдачи указанных в настоящем пункте медицинских документов определяются в соответствии с положениями Приказа Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»; Инструкцией, разработанной в Клинике

7.3. 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.

7.4. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается предоставлять Исполнителю право передавать документацию, содержащую информацию о состоянии здоровья Потребителя на рецензию, врачебную комиссию, консилиум врачей, в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом; экспертному учреждению для оценки качества оказания медицинской помощи, использовать информацию о состоянии здоровья Потребителя в научных целях, например, для научных публикаций и в рамках обучения студентов, интернов и врачей при соблюдении анонимности (т.е. без указания Ф.И.О. Потребителя) и в рамках заключенного Договора между Потребителем (Заказчиком) и Клиникой

7.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в установленном законом порядке Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 24.07.2023) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2023)

8. Меры инфекционной безопасности

8.1. В нашей клинике создана максимально безопасная и экологичная среда.

Мы минимизировали риски заражения какими-либо вирусными заболеваниями. После каждого пациента проводится полная уборка кабинета и всей поверхностей Клиники. Во всех помещениях работают бактерицидные установки, разрешенные к применению, в присутствии людей. Мебель в холле имеет специальное покрытие, содержащее медь. Все стоматологические установки содержат принудительную систему дезинфекции и очистки внутренних шлангов с помощью раствора перекиси водорода стабилизированного серебром. Имеется система вентиляции и кондиционирования, которая регулярно дезинфицируется. Проводится производственный контроль

8.2. Мы просим соблюдать наши правила:

- Мы назначаем пациентов таким образом, чтобы минимизировать перекрестные контакты с другими пациентами
- Если Вы планируете визит впервые и для сокращения времени нахождения в общих зонах ожидания, внимательно прочитайте текст Договора заранее, на сайте Клинике.

- Если у вас есть признаки ОРВИ (температура выше 37, насморк, кашель, болит горло), имеется «простуда», высыпания, или Вы плохо себя чувствуете, пожалуйста, сообщите нам - мы с вами подберем другое время для посещения Клиники
- при входе в Клинику обработайте руки безопасным и эффективным антисептическим средством
- В межсезонье (весна-осень), в зимнее время, при объявлении пандемии, эпидемии гриппа ношение масок обязательно для всех пациентов и сопровождающих. Мы можем предложить измерить температуру. В случае отказа от ношения маски или измерения температуры будем вынуждены отменить прием.
- Приезжайте пожалуйста на плановый прием к назначенному времени - не позднее, но и не раньше, чем за 10 мин, тобы подписать ИДС. Если вы приехали к клинике заранее, лучше погуляйте или подождите приема в машине.
- После приема у доктора необходимо покинуть клинику не задерживаясь.
- Мы принимаем только взрослых пациентов от 18 лет
- Пациенты от 18 лет приходят в клинику без сопровождения (если по состоянию здоровья требуется сопровождающий, то допускается также 1 взрослый).

права и обязанности Пациента и Лечащего врача

9.1 Права и обязанности Потребителя (пациента)

Потребитель (пациент) в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" имеет право на:

- выбор врача и медицинской организации в соответствии
- профилактику, диагностику, лечение, динамическое наблюдение 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, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- 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;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от 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, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя

9.2. Пациент обязан выполнять настоящие Правила поведения пациентов в ООО Стоматология «Любизуб», Положения действующего законодательства

(Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг и посетителей ООО Стоматология «Любизуб»);

- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники, в том числе режим контроля доступа, и нормы поведения в общественных местах;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- выполнять условия заключенного между ним и Клиникой договора на оказание платных медицинских услуг;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- 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 предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- строго соблюдать предписания врача, в том числе, относительно посещений, приема лекарственных средств, режима, диеты;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- 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; верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, посетителям и работникам Клиники, не допускать проявлений неуважения, нетактичности и грубости; при необходимости пропуская лиц, приглашенных врачом на прием и/или имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;

- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники
- при наличии признаков тугоухости, по возможности, использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- Непосредственно перед посещением врача почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники;

9.3. Лечащий врач руководствуется стандартами, порядком оказания стоматологической помощи, клиническими рекомендациями, действующим законодательством.

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту.
- Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники может 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 согласно действующему законодательству и Положению о порядке реализации права врача на отказ от наблюдения за пациентами и его лечения в ОО Стоматология «Любизуб», утвержденного генеральным директором.

10. Запреты, действующие в Клинике

в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения, пресечения террористической деятельности, иных преступлений, административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности пациентов, посетителей, работников Клиники, в зданиях и служебных помещениях ОО Стоматология «Любизуб», запрещается:

- 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 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 холле, коридорах и в других помещениях;
 - курить, играть в азартные игры в помещениях и на территории, прилегающей к Клинике
 - громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
 - оставлять малолетних детей без присмотра; несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет, явившиеся в Клинику вместе со взрослым пациентом, могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
 - выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинскую карту;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов, папок;
 - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
 - размещать в помещениях и на территории, прилегающей к Клинике объявления без разрешения администрации;
 - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
 - выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов и представителей, находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
 - находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви, без бахил (или сменной обуви), в неопрятной одежде и внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.
 - оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
 - пользоваться служебным телефоном; производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Клиники без разрешения персонала;
 - приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
 - посещать Клинику с домашними животными;
 - являться на прием к врачу в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
 - выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно, агрессивно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, врачом, сотрудниками, обслуживанием, нарушающая работу сотрудников клиники
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
 - пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуются отключить звук на мобильном устройстве;
 - вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи
 - нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача. При ограниченной физической дееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний
 - употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом.
 - преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники.
- В случае выявления лиц, представляющих угрозу для здоровья, процесса лечения, безопасности и комфорта окружающих – потребителей (пациентов), посетителей, работников Клиники, виновники удаляются из помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

• 11. Порядок разрешения конфликтов

- В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право лично обратиться к главному врачу и иному уполномоченному лицу согласно графику и порядку организации личного приема граждан, размещенному на информационном стенде Клиники.
- При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в карточку (журнал) личного приема гражданина.
- При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование медицинской организации, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), дату рождения, данные паспорта, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату, актуализированный контакт обратной связи (телефон, e-адрес, почтовый адрес). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).
- Письменное обращение гражданина отправляется почтой России, на юридический адрес Клиники, по электронному адресу Клиники hello@lubizub.ru, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится на рецепшене Клиники, в рабочее время, в перерыве между приемами, без ущерба для приема других пациентов
- Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Клиники, направляется по почтовому адресу (электронному адресу), указанному в обращении.
- В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11. Ответственность за нарушение Правил

- Пациенты и посетители несут ответственность за нарушение настоящих Правил в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.
- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.
- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.