

Приложение № 1 к Приказу № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ООО «Стоматологическая

клиника профессора Дойникова А.И.»

\_\_\_\_\_  
Ю.В. Волхонов

\_\_\_\_\_  
г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг  
ООО «Стоматологическая клиника профессора Дойникова А.И.»

## 1. Общие положения

1.1. ООО «Стоматологическая клиника профессора Дойникова А.И.» является медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-77-01-013368 от 31 октября 2016 г., выданной Департаментом здравоохранения города Москвы, свидетельство о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц серия 77 № 008878279, выданное Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве 16.05.2006г., государственный регистрационный номер 8067746369804, ОГРН 1037739066155.

Стоматологическая клиника является частным медицинским учреждением, в котором оказываются платные медицинские услуги в соответствии с лицензией.

1.2. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее — Правила) являются организационно-правовым актом для потребителей услуг (Пациентов), разработанным в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 23300-1 " О защите прав потребителей". Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, иными нормативными актами общества с ограниченной ответственностью «Стоматологическая клиника профессора Дойникова А.И.» (далее — ООО «Стоматологическая клиника профессора Дойникова А.И.», Стоматологическая клиника).

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг — это регламент, определяющий порядок обращения потребителей услуг (Пациентов) в ООО «Стоматологическая клиника профессора Дойникова А.И.», права и обязанности потребителей услуг (Пациентов), правила поведения в Стоматологической клинике и распространяющий своё действие на всех потребителей услуг (Пациентов) и посетителей, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Стоматологическая клиника профессора Дойникова А.И.», разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, на возмездной основе.

1.3 Внутренний распорядок стоматологической клиники - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности персоналом Стоматологической клиники, обеспечивающий получение Пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи в Стоматологической клинике.

1.4 Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Стоматологическую клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг размещаются на информационном модуле в холле Стоматологической клиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов) также размещаются на официальном интернет-сайте клиники: [www.dentostom.ru](http://www.dentostom.ru).

## **2. Порядок обращения потребителей услуг (пациентов) в Стоматологическую клинику.**

2.1. Прием Пациентов осуществляется в плановом порядке по предварительной записи. При наличии незанятого текущей работой врача-специалиста необходимого профиля, и наличии свободного интервала времени, необходимого для проведения приема, прием Пациента может быть произведен в момент обращения в Стоматологическую клинику.

2.2. Запись на прием к специалисту осуществляется через администраторов Стоматологической клиники при личном обращении непосредственно в Стоматологическую клинику, либо по телефонам для записи: 8-(499)-171-34-47, 8-(499)-171-96-08, 8-(962)-992-05-22. При записи на прием ко врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество (при наличии) и номер телефона (при наличии).

2.3. Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность (паспорт).

2.4. Пациенту необходимо явиться на прием при первичном обращении за 20 минут до начала приема, при повторных обращениях — за 10 минут до приема.

В течение этого времени у Пациента будет возможность ознакомиться, оформить и подписать документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством для получения платных медицинских услуг.

2.5. При первичном обращении на Пациента заводится Медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие обязательные сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации по месту жительства, профессия, номер телефона (при наличии) и оформляются иные документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством.

Пациенту, либо законному представителю пациента, необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), документ удостоверяющий его права, как законного представителя Пациента.

2.6. При первичном обращении Пациента в Стоматологическую клинику с Пациентом оформляются (заключаются) требуемые в соответствии с действующим законодательством документы:

- Информированное согласие пациента на обработку персональных данных,
- Уведомление до заключения договора оказания платных медицинских услуг,
- Договор оказания платных медицинских услуг,
- Информированное добровольное согласие (или отказ) на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи,
- Информированное добровольное согласие на планируемое медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства,
- Заполняется Анкета пациента о состоянии здоровья,
- оформляются иные требуемые документы.

2.7. Каждый раз перед предоставлением в Стоматологической клинике платной медицинской услуги (проведением медицинского вмешательства) Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан").

2.8. Без оформления, подписания документов, указанных в пунктах 2.5, 2.6 и 2.7 настоящих Правил, Стоматологическая клиника вправе не оказывать медицинские

услуги Пациенту, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.9. Медицинская карта стоматологического больного и все прилагаемые к ней документы, являются собственностью Стоматологической клиники и хранятся в регистратуре, либо в медицинском архиве Стоматологической клиники. Медицинская карта стоматологического больного и все прилагаемые к ней документы на руки Пациенту не выдаются, и переносятся между кабинетами Стоматологической клиники администратором, врачом или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Стоматологической клиники.

2.10. Опозданием на приём в Стоматологическую клинику считается явка Пациента на приём более, чем на 15 минут позднее согласованного времени. В таком случае Стоматологическая клиника вправе не оказывать плановые медицинские услуги Пациенту, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.11. Информацию о графике работы специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем Стоматологической клиники, пациент может получить у администраторов в устной форме, по телефону, либо на официальном интернет-сайте Стоматологической клиники: [www.dentostom.ru](http://www.dentostom.ru).

2.12. Стоматологическая клиника может отказать в оказании платных медицинских услуг Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления медицинской услуги, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.13. Посетители и Пациенты настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях Стоматологической клиники ведется видеонаблюдение.

### **3. Права и обязанности Пациентов:**

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

- Конституция РФ
- Положение Закона РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992
- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право:

- 3.2.1. Пациент имеет право на выбор врача и выбор медицинской организации;
- 3.2.2. Пациент имеет право на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.2.3. Пациент имеет право на получение консультаций врачей-специалистов;
- 3.2.4. Пациент имеет право на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 3.2.5 Пациент имеет право на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.2.6. Пациент имеет право в доступной для себя форме 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 Пациенту лечащим врачом или другими медицинскими персоналом, 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.

3.2.7. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Пациента добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации". Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом.

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

3.2.9. Пациент имеет право на защиту сведений, составляющих врачебную тайну. Стоматологическая клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

### **3.3. Пациент обязан:**

3.3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья;

3.3.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Пациенты обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

3.3.3. Соблюдать режим работы Стоматологической клиники;

3.3.4. Соблюдать Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг Стоматологической клиники, установленные для пациентов, и правила поведения в общественных местах;

3.3.5. Бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;

3.3.6. Соблюдать требования пожарной безопасности;

3.3.7. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

3.3.8. Соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

3.3.9. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (отменить посещение клиники для планового лечения, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека, в период острой фазы ОРВИ, гриппа, герпеса и других инфекционных заболеваний);

3.3.10. Перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

3.3.11. Соблюдать режим лечения, выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.3.12. Не вмешиваться в действия лечащего врача во время приёма, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

3.3.13. Посещать клинику в соответствии с установленным графиком назначенного времени приёма и работы клиники;

3.3.14. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.3.15. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

3.3.16. Ознакомиться, оформить и подписать все установленные законодательством документы при предоставлении каждой услуги в Стоматологической клинике;

3.3.17. 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;

3.3.18. Представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

3.3.19. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

3.3.20. Не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Стоматологической клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и, нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

#### **3.4. Посетителям Стоматологической клиники, пациентам запрещается:**

3.4.1. Иметь при себе предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.4.2. Находиться в служебных помещениях клиники без разрешения сотрудников клиники;

3.4.3. Оставлять детей младшего возраста без взрослого сопровождающего;

3.4.4. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

3.4.5. Выносить из помещения Поликлиники имущество клиники и документы, полученные для ознакомления, без разрешения сотрудников клиники;

3.4.6. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

3.4.7. Размещать в клинике объявления без разрешения администрации Клиники;

3.4.8. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации клиники;

3.4.9. Выполнять в клинике функции торговых агентов, представителей;

3.4.10. Находиться в служебных помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви;

3.4.11. Приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.

3.5. Более подробно права и обязанности Стоматологической клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре оказания платных медицинских услуг.

#### **4. Права и обязанности медицинских работников и других сотрудников Стоматологической клиники:**

4.1. Медицинские работники и другие сотрудники Стоматологической клиники осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии.

4.2. Медицинские работники обязаны:

- оказывать медицинскую помощь в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями, служебными и должностными обязанностями;
- соблюдать врачебную тайну;
- совершенствовать профессиональные знания и навыки путем обучения по дополнительным профессиональным программам в образовательных и научных организациях в порядке и в сроки, установленные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- назначать лекарственные препараты в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- сообщать уполномоченному должностному лицу медицинской организации информацию, предусмотренную частью 3 статьи 64 Федерального закона от 12 апреля 2010 года № 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств" и частью 3 статьи 96 Федерального закона № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

4.3. Лечащий врач назначается руководителем медицинской организации или выбирается пациентом с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача руководитель медицинской организации должен содействовать выбору пациентом другого врача в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (приказ Министерства здравоохранения и социального

развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 г. N 407н).

4.4. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию пациента или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

4.5. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в следующих случаях:

- а) грубое или неуважительное отношение Пациента к лечащему врачу, иному медицинскому персоналу и сотрудникам Стоматологической клиники, другим посетителям и пациентам Стоматологической клиники;
- б) неоднократная неявка или несвоевременная явка на прием к лечащему врачу без уважительной причины;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций лечащего врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом медицинском учреждении без ведома лечащего врача, что может приводить к нарушению установленного плана лечения;

В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, должностное лицо (руководитель) медицинской организации (подразделения медицинской организации) должно организовать замену лечащего врача.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту 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 пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

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

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

## **6. Порядок разрешения споров.**

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Стоматологической клиники (директору, заместителю директора по лечебной части) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

6.2. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается

письменный ответ в течение срока, установленного законодательством, по существу заявленных вопросов.

6.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Стоматологической клиники.

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

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

## **7. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

7.1. Медицинская карта стоматологического больного и все прилагаемые к ней документы, являются собственностью Стоматологической клиники и хранятся в регистратуре, либо в медицинском архиве Стоматологической клиники.

7.2. Пациент, либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

7.3. Пациент, либо его законный представитель, имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов.

7.4. Для получения копий медицинских документов или выписок из них пациент, либо его законный представитель, представляет запрос о предоставлении копий медицинских документов на бумажном носителе либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом, либо его законным представителем, либо одним из родителей, в случае если пациентом является несовершеннолетний, а также несовершеннолетний, не достигший возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения единой системы идентификации и аутентификации.

7.5. В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Министерства Здравоохранения Российской Федерации от 29 июня 2016 г. N 425н "Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента" основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

7.6. Ознакомление пациента, либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией.

7.7. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. В соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-

ФЗ письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.8. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем получения копий медицинских документов или выписок из них с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. В соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

При получении копий медицинских документов или выписок из них, Пациент, либо его законный представитель, оформляют расписку в получении копии медицинских документов или выписок из них.

7.9. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные платные медицинские услуги выдает администрация Стоматологической клиники по письменному запросу Пациента, либо его законного представителя при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги. Справка выдается в срок, не превышающий сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. В соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

## **8. График работы Стоматологической клиники**

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

8.2. График работы Стоматологической клиники: Понедельник, Вторник, Среда, Пятница - с 9.00 до 20.00; Суббота, Воскресенье - с 9.00 до 18.00. В государственные праздничные дни режим работы регламентируется приказом Директора.

8.3. Режим работы Стоматологической клиники утверждается Директором.

## **9. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка для потребителей услуг**

9.1. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба клинике, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, сотрудники клиники имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. Нарушения Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг могут стать основанием для одностороннего расторжения Договора оказания платных медицинских услуг и прекращения гарантийных обязательств по всем ранее оказанным платным медицинским услугам.