

«УТВЕРЖДЕНО»

Директор А.В.Захаров

01 января 2026 года

ПРАВИЛА

Внутреннего распорядка и поведения для пациентов и посетителей

ООО «Клиника ОмДент»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) при нахождении в стоматологической клинике (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и медицинской организацией и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в целях реализации прав Пациентов, создания благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила размещаются на общедоступном месте на территории медицинской организации, а также на официальном сайте. Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

1.4. Отношения между медицинской организацией и Пациентом (его законным представителем), Посетителями, не урегулированными настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

1.5. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Исполнитель, клиника» – ООО «Клиника ОмДент»,

«Пациент» – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

«Представитель Пациента» – физическое лицо, действующее от имени и по поручению другого лица (представляемого, доверителя) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Посетитель клиники- сопровождающий пациента гражданин

1.6 Медицинские услуги Пациенту оказываются при его личном обращении в клинику и после заключения договора о возмездном оказании стоматологических услуг.

Режим работы клиники понедельник – воскресенье с 9 ч. 00 мин. до 20 ч. 00 мин.

В праздничные дни режим работы Клиники регламентируется приказом директора. Прием врачей осуществляется по скользящему графику, составленному и утверждаемому администрацией клиники.

С расписанием специалиста можно ознакомиться по телефону +7(3812)244-222

2. Правила поведения Пациентов и Посетителей

2.1. В помещениях Клиники необходимо соблюдение санитарно-эпидемиологического режима.

В кабинет врача-стоматолога Пациент может пройти только по приглашению или в сопровождении сотрудников клиники. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещении клиники только в сопровождении законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов, попечителей). Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.

В клинике строго запрещается:

- 1) В помещении клиники и на расстоянии 10 метров от входной группы запрещается курить и употреблять спиртные напитки (ст. 12 ФЗ № 15 от 23.02.2013 года)
- 2) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 3) на территории медицинской организации запрещается находиться лицам в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения
- 4) играть в азартные игры на территории, в здании и помещениях Клиники;
- 5) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- 6) запрещается пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами как для длительных переговоров, нарушающих время запланированного приема, так и в целях видео и фотосъемки процесса лечения (ч. 4 ст. 92 ФЗ 323 от 21.11.2011 года, ч. 1 ст. 16 ФЗ № 149 от 27.07.2006 года)
- 7) пользоваться служебными телефонами;
- 8) выбрасывать мусор, отходы в не предназначенные для этого места;
- 9) проносить на территорию, в здание и помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 10) изымать какие-либо документы и сведения из медицинских карт, с информационного стенда;
- 11) помещать на стендах и оставлять объявления, буклеты и иную рекламную информацию без разрешения и согласования с администрацией клиники;
- 12) выполнять в помещениях клиники функции торговых представителей;
- 13) выполнять фото- и видеосъемку консультативного и лечебного процесса без согласования с лечащим врачом и администрацией клиники.

В целях безопасности, в том числе в целях антитеррористической защищенности, в помещениях клиники ведется видеонаблюдение.

3. Правила обращения за медицинской помощью

3.1. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру клиники, так и по телефону +7(3812)244-222 или через сайт <https://omdent.ru>. Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы врача.

Без предварительной записи и/или вне установленной очереди услуги предоставляются пациенту в особых случаях, включая необходимость получения неотложной медицинской помощи, при наличии свободного времени у соответствующего врача.

3.2. Предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. Пациент (представитель Пациента) может получить у администратора, а также на сайте <https://omdent.ru>.

Во время записи по телефону или непосредственно в регистратуре Пациент, может выбрать день и время приема из имеющихся свободных для записи у врача соответствующей специальности.

3.3. Если Пациент ранее не был в клинике, администратор записывает Пациента на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая Пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если Пациент просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает его на имеющееся свободное время в расписании этого врача.

3.4. За 24 часа до запланированного приема клиника осуществляет предварительный звонок с целью напоминания о приеме. В случае изменения в расписании работы врачей и специалистов администратор уведомляет пациента по звонку на контактный телефон, который был указан пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг.

3.5. Запись может быть отменена, если пациент не подтвердил свой прием в ответ на входящий звонок или входящее сообщение. В случае неподтверждения приема, пациенту направляется смс-оповещение об отмене его записи на контактный телефон, который был указан пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг.

3.6. При необходимости отмены визита на прием или изменения назначенного времени приема, пациент обязан предупредить администратора не менее, чем за 2 часа до приема по телефону +7(3812)244-222.

3.7. Клиника вправе отказать пациенту в дальнейшей записи, при неявке пациента на прием без предупреждения и уважительной причины.

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

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

3.10. В назначенный день и время Пациент обязан явиться на прием и обратиться к администраторам клиники, а на первичный прием и консультацию - прийти заранее (не менее, чем за 15 минут до назначенного времени приема) с документом, удостоверяющим личность (паспорт, для иностранных граждан – паспорт иностранного государства,

свидетельства о рождении детей), чтобы оформить документы, регламентированные требованиями законодательства РФ при оказании платных медицинских услуг:

-Договор на оказание платных услуг,

- Согласие на обработку персональных данных,

-Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство для получения первичной медико-санитарной помощи. В этом же ИДС можно определить лиц, которым в интересах пациента должна быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе, после его смерти.

-Информированное добровольное согласие на проведение комплекса стоматологического обследования

-Анкета о состоянии здоровья.

Информированное добровольное согласие является «необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»3.12. За гражданина, признанного в установленном законом порядке недееспособным, документы подписывают его законный представитель на основании предъявления соответствующих документов.

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

3.12.2. Дети с 15 до 18 лет имеют право самостоятельно подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки (ст 26 ГК РФ). С 15 лет ребенок имеет право подписывать Информированное добровольное согласие, а также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично. Кроме того, в этом возрасте дети имеют право на сохранение врачебной тайны, поэтому информация о состоянии здоровья ребенка с 15 до 18 лет может быть передана законным представителям, указанным в ИДС.

3.12.3. С 18 лет пациент обретает полную гражданскую дееспособность и самостоятельно подписывает договоры и Информированные согласия, но, если лечение оплачивают законные представители, то договор оформляется на законного представителя в пользу «ребенка», при этом, если у «ребенка», достигшего возраста 18 лет, возникнут претензии относительно качества оказанных услуг, он должен предъявлять эти претензии самостоятельно.

4. Права и обязанности Пациента

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

- 1) соблюдение этических, нравственных и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников Клиники;
- 2) оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций Пациента при наличии возможности клиники;
- 3) обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;
- 4) выбор врача, с учетом согласия врача;

- 5) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 6) консультацию врача-специалиста, профилактику, диагностику и лечение стоматологических болезней в условиях, соответствующих лицензии
- 7) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 8) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 9) отказ от медицинского вмешательства;
- 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 11) обращение с претензией к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- 12) получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего стоматологического здоровья, применяемых методах диагностики и лечения,
- 13) Пациент имеет право на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья
- 14) Пациент имеет право осуществлять видеосъемку приема только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных.

4.2. Пациент обязан:

- 1) соблюдать тишину, чистоту, порядок в клинике;
- 2) исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- 3) оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации 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;
- 4) сообщать врачу о состоянии своего общего здоровья, о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозе;
- 5) уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам и Посетителям

В целях исключения риска возникновения аллергических реакций и ради комфортного пребывания в кресле, просим пациентов воздерживаться от использования парфюмерии (духов, туалетной воды) с резким или сильным запахом в день посещения клиники. Рекомендуем приходить на прием в свободной, не стесняющей движений, одежде, без тугих поясов, галстуков, ремней.

6) бережно относиться к имуществу Клиники, других Пациентов. В случае причинения имущественного вреда (порча мебели, предметов интерьера, медицинского оборудования) клиника вправе потребовать компенсации причиненного вреда в полном объеме.

- 7) являться на прием к лечащему врачу в назначенные дни и часы;
- 8) Приходить на приём не более чем с одним сопровождающим – и только в том случае, если он необходим по состоянию здоровья или сопровождает несовершеннолетнего пациента. Клиника не несет ответственности за малолетних детей, оставленных без присмотра родителей, в холлах, коридорах и лестничных пролетах.

На территории медицинской организации недопустимо нахождение с любыми животными (кошки, собаки, птицы, земноводные и пр.).

5. Правила поведения на врачебном приеме

5.1. Пациент во время приема и собеседования предоставляет лечащему врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, оперативных вмешательствах.

5.2. Лечащий врач, после собеседования и клинического осмотра, устанавливает предварительный диагноз, в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме предоставляет Пациенту информацию о состоянии его здоровья, она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах лечения и возможных осложнениях.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, лицу, которому должна быть передана информация, согласно подписанному ИДС.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья лечащим врачом делается соответствующая запись в медицинской документации с подписью пациента

5.5. На основании предоставленной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, согласно ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Пациент (его законный представитель) до начала проведения лечения подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства.

5.6. Пациент обязан проинформировать медицинский персонал о непонимании или неполном понимании предстоящего вида медицинского вмешательства.

5.7. Лечащий врач может рекомендовать Пациенту отложить оказание стоматологических услуг, если у него имеются острые или обострение хронических общесоматических заболеваний или инфекционные заболевания

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом

6.1. Вопросы и предложения Пациент может направить по электронной почте stom@omdent.ru. Предложения, вопросы рассматриваются руководителем клиники в течение 10 рабочих дней, результат рассмотрения может быть сообщен Заявителю по электронной почте, в письменном виде, по телефону либо иным способом, указанным им письме. 6.2. В случае возникновения претензии относительно качества оказываемых медицинских услуг и (или) к работе сотрудников клиники, пациент (его законный представитель) имеет право подать претензию в письменном виде на имя директора клиники, в том числе на электронную почту stom@omdent.ru.

6.3. Претензия рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней уполномоченными лицами клиники.

6.4. Результат рассмотрения претензии оформляется письменным ответом, который должен содержать информацию о признании (непризнании) факта обоснованности претензии

пациента и варианты удовлетворения претензии. Ответ направляется заявителю по электронной почте или заказным письмом.

6.5. Анонимные претензии, обращения, предложения рассмотрению не подлежат.

7. Правила предоставления информации о состоянии здоровья Пациентов

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту (законному представителю) или лицу, указанному в ИДС в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме только лечащим врачом.

7.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.

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

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

8.1. Порядок выдачи документов, справок, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

Копия медицинской карты стоматологического больного, рентгенологические исследования выдаются пациенту после письменного заявления в течение до 10 календарных дней

8.2. Справки о состоянии стоматологического здоровья выдаются лечащим врачом на основании записей в медицинской документации гражданина

8.3. Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации на бланке ООО «Клиника ОмДент», подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью клиники.

8.4. Справку для налоговой инспекции по возврату НДС за медицинские услуги выдает администратор организации в течение 30 (тридцати) календарных дней после обращения.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

9.1. В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к врачам, работникам, пациентам и посетителям Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.