УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «Неодент»
Монахова И.Ю.
«01» января 2026 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ЗАПИСИ НА ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЕМ, КОНСУЛЬТАЦИЮ, ОБСЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (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 целях реализации, предусмотренных законом прав Пациентов, создания наиболее 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 в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

2. Правила поведения Пациентов и Посетителей

2.1. В помещениях Клиники и ее структурных подразделений запрещается:

1) нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

2) курение в зданиях и помещениях Клиники, за исключением специально отведенных для этого мест;

3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

4) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

5) играть в азартные игры;

6) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

7) пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

8) пользование служебными телефонами;

9) выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого местах.

® Проект "OrgZdrav.2019"

3. Правила обращения за медицинской помощью

3.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной 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.

3.2. В случае самостоятельного обращения граждан по экстренным показаниям, медицинским персоналом оказывается необходимая неотложная или экстренная помощь по предварительной записи, либо наличии свободного врача.

3.3. В случае обращения в Клинику Пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, Пациент, в соответствии с показаниями, направляется для госпитализации в стационар. При отказе от госпитализации, если состояние Пациента позволяет, он может быть отправлен домой.

В любом из этих случаев, передается подается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

3.4. Прием Пациентов врачами проводится согласно записи.

Подача заявки на прием может быть выполнена одним из следующих способов:

1. При личном обращении в регистратуру Клиники в рабочие часы.
2. Посредством телефонного обращения в Клинику в рабочие часы.
3. Посредством записи через сайт в круглосуточном режиме.

Администратор Клиники производит запись с учетом пожеланий гражданина и в соответствии с расписанием приема врача. При телефонном обращении необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе: ФИО; номер полиса ДМС (при обращении по ДМС), номер контактного телефона, дату рождения.

Гражданин может подать заявку на прием к врачу с помощью сайта в сети интернет. Подача заявки гражданином на прием к врачу в электронном виде с целью получения первичной медицинской помощи может быть выполнена к указанному на сайте врачу. Далее администратор клиники свяжется с гражданином, для уточнения правильности выбора времени и врача.

3.5. Пациент при первичном обращении в Клинику обращается в регистратуру и сообщает о своем присутствии.

При первичном посещении клиники, желательно подойти за 10 минут до начала приема, для оформления первичной документации. При себе желательно иметь:

- паспорт или другой документ, удостоверяющий личность;
- полис добровольного медицинского страхования (при наличии).

Гражданин предоставляет оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии. Требования Администратора о предъявлении документов, не указанных выше, для предоставления услуги не допускаются. Отсутствие полиса добровольного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в медицинской помощи.

3.6. Если Гражданин опоздал более, чем на 10 минут (или на 25% от запланированного времени приема), прием может не состояться, т.к. у доктора не будет достаточно времени для оказания качественной медицинской помощи. В ситуации, если опоздания регулярны (более 2-

® Проект "OrgZdrav.2019"

ух раз за план лечения), Клиника оставляет за собой право предлагать следующие приемы в день обращения при наличии свободного времени у доктора.

3.7. Время ожидания не должно превышать тридцати минут с момента, назначенного Пациенту, за исключением случаев, когда медицинский работник Клиники участвует в оказании экстренной или неотложной помощи другому Пациенту.

3.8. Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но с уведомлением об этом Администратора Клиники, не позднее, чем за 24 часа до назначенного времени приема. Если администратор не смог связаться с Гражданином накануне визита до 17:00, чтобы подтвердить приход, клиника считает Ваш визит отмененным и на ранее забронированное для Вас время может быть записан другой пациент. В случае отмены визита со стороны Гражданина менее чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, Клиника оставляет за собой право предлагать Гражданину следующие приемы в день обращения при наличии свободного времени у доктора. Визит может быть перенесен в случае экстренной ситуацией., клиника обязуется сообщить о переносе приема и подобрать удобное для пациента время следующего визита.

3.9. Прием осуществляется по тарифам платной медицинской помощи на основании действующего на момент обращения за услугой Прейскуранта.

4. Права и обязанности Пациента

4.1. При обращении за медицинской помощью в Клинике и ее структурных подразделениях Пациент обязан:

1) соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;
2) исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу;
3) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
4) 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;
5) уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также вежливо относиться к другим Пациентам и Посетителям;
6) бережно относиться к имуществу Клиники и других Пациентов, и Посетителей;
7) являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
8) соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.
9) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
10) своевременно обращаться за медицинской помощью;
11) предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
12) строго соблюдать правила личной гигиены;
13) соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
14) соблюдать правила запрета курения в Клинике.

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

® Проект "OrgZdrav.2019"

1) соблюдение этических 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;

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) профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

7) получение консультаций врачей-специалистов;

8) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

9) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

10) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

11) отказ от медицинского вмешательства;

12) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

13) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

14) обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;

15) получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом

5.1. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой к руководителю Клиники, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Письменное обращение, поступившее в клинику, рассматривается в течении 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на письменное обращение направляется по адресу или электронной почте, указанному в обращении, а также возможно получение ответа при личном посещении клиники.

5.2. В случае нарушения Пациентом или его законным представителем настоящих Правил, клиника оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и в заключении договора на оказание услуг, а если он заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст 11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

6. Правила предоставления информации о состоянии здоровья Пациентов

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично 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

® Проект "OrgZdrav.2019"

медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

6.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

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

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

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого регламентирован действующим законодательством.

8. Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

8.2. Платные услуги предоставляются только при согласии Пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.4. При оказании Пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги Пациенту выдаётся медицинское заключение установленной формы.

9. Ответственность

9.1. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

® Проект "OrgZdrav.2019"

9.2. За нарушение режима и настоящих Правил, Пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

9.3. Нарушением, в том числе, считается:

1) грубое или неуважительное отношение к персоналу;
2) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
3) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
4) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
5) самовольное оставление Клиники до завершения курса лечения;
6) отказ от направления или несвоевременная явка на Врачебную комиссию.

10. Положение о видеонаблюдении в ООО «Неодент»

10.1 Видеонаблюдение в Клинике является элементом общей системы безопасности Учреждения, направленной на обеспечение общественной безопасности, предупреждение возможных террористических акций и других противоправных проявлений в отношении сотрудников Клиники и посетителей, предупреждение возникновения чрезвычайных ситуации и (или) происшествий и обеспечение объективности расследования в случаях их возникновения, для осуществления контроля за соблюдением работниками трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка, обеспечения сохранности имущества, создания оптимальных условий труда на рабочих местах (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму» и Трудовым кодексом Российской Федерации).

10.2. Система видеонаблюдения является открытой, ведется с целью обеспечения безопасности работников Клиники и посетителей, и не может быть направлена на сбор информации о конкретном человеке.

10.3. О видеонаблюдении посетители информируются путем размещения специальных информационных табличек в зонах видимости видеокамер.

10.4. Информация, полученная посредством видеонаблюдения, предоставляется в соответствующие службы и государственные органы только по их письменным запросам в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

11. Положение о съемке на территории клиники.

11.1. В клинике действует пропускной и внутриобъектовый режим, утверждённый приказом главного врача № 35 от «29» декабря 2025 г. Эти правила введены для обеспечения вашей безопасности, защиты врачебной тайны, персональных данных, а также для соблюдения санитарных норм и комфортного пребывания всех посетителей.

Лечебные зоны (кабинеты врачей, процедурные, стерилизационные, рентген-кабинет и иные помещения, предназначенные для оказания медицинской помощи) доступны только:

- пациентам, которым непосредственно оказывается медицинская помощь, в сопровождении медицинского персонала;
- законным представителям несовершеннолетних пациентов или сопровождающим лицам с разрешения лечащего врача;
- работникам клиники при исполнении служебных обязанностей.

Ожидание приёма осуществляется только в холле или специально отведённой зоне ожидания. Проход в лечебные коридоры и кабинеты без приглашения медицинского персонала запрещён.

® Проект "OrgZdrav.2019"

Все посетители обязаны соблюдать настоящие правила, уважать права других пациентов и выполнять законные требования сотрудников клиники.

11.2. Фото и видеосъёмка на территории клиники запрещена без письменного разрешения администрации. Это касается всех зон, включая холл, зону ожидания, коридоры и кабинеты. Запрещается использование устройств, предназначенных для негласного получения информации (скрытых камер).

Запрет основан на требованиях:

- ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» (врачебная тайна);
- Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- ст. 152.1 Гражданского кодекса РФ (охрана изображения гражданина).

Исключения возможны только при одновременном соблюдении следующих условий:

- наличие письменного согласия администрации клиники;
- согласие всех лиц, попадающих в кадр;
- съёмка не нарушает лечебный процесс и права других пациентов.

Представители СМИ, блогеры, журналисты допускаются в клинику только по предварительному письменному согласованию с администрацией. Для этого необходимо направить официальный запрос на имя главного врача не позднее чем за 2 рабочих дня до предполагаемого визита. Самовольное проведение съёмки и интервью не допускается.

При выявлении факта несанкционированной съёмки персонал клиники вправе:

- вежливо уведомить о запрете;
- попросить немедленно прекратить съёмку;
- в случае отказа - составить акт о нарушении и при необходимости вызвать охрану или сотрудников правоохранительных органов.

11.3. Нарушение настоящих правил может повлечь за собой:

- отказ в оказании плановой медицинской помощи (кроме экстренных случаев);
- привлечение к административной ответственности за нарушение законодательства о персональных данных;
- гражданско-правовую ответственность за нарушение права на изображение (ст. 152.1 ГК РФ);
- иную ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

Благодарим за понимание и сотрудничество!

® Проект "OrgZdrav.2019"