УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
_____ Пухова О.С.

Утверждены Приказом № 52 от «31» августа 2026 г.
Вводятся в действие с 1 сентября 2026 года

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (новая редакция)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 г. № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее — Постановление № 659), иными нормативными актами (далее — Правила) ООО «СП НОВО ДЕНТ НА ТОЛЬЯТТИ» (далее — Учреждение) — это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.

1.4. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся под подпись при заключении договора. Отказ от ознакомления с Правилами фиксируется в медицинской карте пациента.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители, усыновители, опекуны или попечители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. В Учреждении оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Учреждение пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы Учреждения — с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00 часов.

2.6. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефону **+7 (3843) 99-10-01**, а также через сайт ООО «СП НОВО ДЕНТ НА ТОЛЬЯТТИ» в сети «Интернет» **www.novodent.net**.

2.8. Пациент обязан подтвердить запись на прием не позднее чем за 17 часов до назначенного времени одним из следующих способов: телефонный звонок, СМС-

сообщение, сообщение в мессенджере (в том числе MAX) по номеру, указанному пациентом при записи. При отсутствии подтверждения записи Учреждение вправе отменить запись, о чем пациент уведомляется при записи на прием. В случае отмены приема по указанному основанию Учреждение не несет ответственности за несвоевременное оказание Услуг.

2.9. Договор на оказание платных медицинских услуг может быть заключен дистанционно посредством использования сети «Интернет» (при наличии у Учреждения сайта в сети «Интернет» или мобильного приложения).

2.10. При входе в Учреждение пациенту рекомендуется надеть бахилы.

2.11. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

2.12. При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта. Для оформления договора на оказание платных медицинских услуг пациент предоставляет паспортные данные. При получении услуг на условиях анонимности пациент вправе не указывать свои паспортные данные и ФИО в договоре.

2.13. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.14. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.15. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.

2.16. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.17. При обращении в Учреждение пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность (за исключением случаев получения анонимной помощи), сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.18. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем в соответствии со ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;
3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения;
3.1.9. Сохранение работниками Учреждения в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
3.1.10. Получение в доступной для него форме по его требованию информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
3.1.11. Получение информации о порядке и условиях выдачи медицинских документов после оказания Услуг;
3.1.12. Получение платных медицинских услуг на условиях анонимности без указания паспортных данных в договоре.

3.2. Пациент обязан:
3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
3.2.4. 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; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения и правила поведения пациента в медицинской организации в соответствии с частью 3 статьи 27 Федерального закона № 323-ФЗ;
3.2.8. Бережно относиться к имуществу Учреждения;
3.2.9. Соблюдать настоящие Правила и правила пожарной безопасности;
3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

4.7. Персонал Учреждения имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на сайт Учреждения в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006 г. и Законом РФ «О защите прав потребителей» с момента ее получения Учреждением. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте Учреждения, направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту по его требованию в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

6.4. Сведения о состоянии здоровья пациента, составляющие врачебную тайну, предоставляются самому пациенту или его законным представителям (для несовершеннолетних до 15 лет и недееспособных лиц). Иным лицам, в том числе

близким родственникам, такие сведения предоставляются только при наличии письменного согласия пациента на разглашение врачебной тайны.

6.5. Пациент вправе оформить согласие на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в произвольной форме либо по форме, утвержденной Учреждением. В таком согласии указываются конкретные лица либо категории лиц (например, близкие родственники), которым разрешается получать информацию о состоянии здоровья пациента, а также объем сведений, подлежащих разглашению, и срок действия согласия.

6.6. Согласие на разглашение врачебной тайны оформляется в письменном виде, подписывается пациентом лично (или его законным представителем) и хранится в медицинской карте пациента. Оно может быть отозвано пациентом в любое время на основании письменного заявления.

6.7. Представитель пациента, не являющийся его законным представителем, для получения информации о состоянии здоровья и медицинских документов обязан предъявить нотариально удостоверенную доверенность (за исключением случаев, предусмотренных законодательством).

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

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

7.2. По письменному заявлению пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

7.3. Для подтверждения расходов на приобретение лекарственных препаратов пациенту выдается рецепт, оформленный в установленном порядке с печатью и подписью медицинского работника и печатью медицинской организации (при наличии), либо выписка из медицинской карты с информацией о назначении лекарственного препарата.

7.4. Документы выдаются пациенту лично либо его представителю по доверенности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и оригинала доверенности.

7.5. Выдача медицинских документов (справок, выписок, копий медицинской карты) лицу, не являющемуся пациентом или его законным представителем, производится только при наличии письменного согласия пациента на разглашение врачебной тайны (в соответствии с разделом 6 настоящих Правил) и при предъявлении таким лицом документа, удостоверяющего личность.

7.6. При наличии оформленного пациентом согласия на разглашение врачебной тайны в отношении близких родственников (супруг, дети, родители, братья, сестры, дедушки, бабушки, внуки), документы могут быть выданы указанным лицам без дополнительной доверенности, но при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и при условии, что согласие не ограничивает срок или объем передаваемых сведений. Во всех иных случаях требуется доверенность.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договор может быть заключен дистанционно посредством использования сети «Интернет» (при наличии у Учреждения сайта в сети «Интернет» или мобильного приложения), а также с использованием многофункционального сервиса обмена информацией (мессенджера MAX). В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент может ознакомиться с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи (на сайте), перечнем платных медицинских услуг, образцами договоров, настоящими Правилами внутреннего распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя Учреждение предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи — предоставляется по требованию пациента;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. Учреждение предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию о состоянии здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения, а также о порядке оформления согласия на разглашение врачебной тайны третьим лицам.

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, без взимания дополнительной платы.

8.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

8.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.12. Учреждение предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.13. В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории

Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

8.14. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.15. При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

8.16. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесенных расходов.

8.17. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Учреждением, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ СОГЛАСИЯ НА РАЗГЛАШЕНИЕ ВРАЧЕБНОЙ ТАЙНЫ

9.1. Пациент имеет право дать письменное согласие на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, любым третьим лицам, включая близких родственников, а также конкретных физических лиц.

9.2. Согласие оформляется в письменной форме по утвержденной Учреждением форме (Приложение к настоящим Правилам) или в произвольной форме, но с обязательным указанием:
• Ф.И.О. и паспортных данных пациента;
• перечня лиц (или категорий лиц), которым разрешается получение сведений;
• объема сведений, подлежащих разглашению (например, диагноз, результаты обследования, выписки и т.п.);
• цели разглашения (например, получение справок, передача информации родственникам);
• срока действия согласия (может быть бессрочным или ограниченным определенным периодом);
• подписи пациента с расшифровкой и даты.

9.3. Согласие на разглашение врачебной тайны, подписанное пациентом, хранится в его медицинской карте. При обращении третьего лица за получением медицинских документов или информации о состоянии здоровья пациента сотрудник Учреждения обязан проверить наличие действующего согласия и личности обратившегося лица.

9.4. Пациент вправе в любое время отозвать свое согласие полностью или в части, подав письменное заявление в Учреждение. С момента регистрации заявления об отзыве действие согласия прекращается, и разглашение врачебной тайны без нового согласия не допускается.

9.5. В случае смерти пациента его близкие родственники имеют право на получение медицинских документов и информации о состоянии здоровья умершего в порядке, установленном законодательством (при наличии согласия, данного пациентом при жизни, или в случаях, предусмотренных законом).

9.6. Учреждение не несет ответственности за разглашение врачебной тайны, если оно произведено с письменного согласия пациента в пределах, указанных в таком согласии, и при условии надлежащей идентификации лица, которому предоставляются сведения.