Приложение № 1 к приказу № ___
от «___» _____ 2026 г.
об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка
для пациентов и посетителей ООО «Горостом»

I. Общие положения

1. В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

2. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. **Постановление Правительства РФ от 30 мая 2026 года № 659** «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), санитарными правилами и иными нормативными актами.

3. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Горостом» (далее по тексту — Стоматологическая клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими услугами, а также с целью обеспечения безопасности граждан при посещении ими Стоматологической клиники и работников Стоматологической клиники.

4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в Стоматологическую клинику;
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения пациентов и иных посетителей Стоматологической клиники;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Стоматологической клиники;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Стоматологической клиники, их законных представителей, а также иных посетителей Стоматологической клиники.

5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде, в доступном для пациентов месте, а также подлежат размещению на официальном сайте клиники в сети Интернет www.gorostom.ru

6. Пациенты (их законные представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

II. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1. Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2. Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний.

3. Медицинское вмешательство — выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

4. Диагностика — комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

5. Лечение — комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

6. Законный представитель — родители, усыновители, опекуны и попечители.

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

8. Посетитель Стоматологической клиники — физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Стоматологической клиники, для которого Стоматологическая клиника не является местом работы.

9. Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Стоматологической клинике.

10. Качество медицинской помощи — совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

III. Порядок обращения пациентов в Стоматологическую клинику

1. Пациентами Стоматологической клиники являются:

- Лица, прикрепленные по договорам добровольного медицинского страхования;
- Лица, прикреплённые к Стоматологической клинике на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключённого между Стоматологической клиникой (непосредственно в Стоматологической клинике, либо дистанционным способом) и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

2. При первичном обращении в Стоматологическую клинику на пациента заводится медицинская карта стоматологического пациента, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность.
При оформлении медицинской карты пациент заполняет карту здоровья, информированное

согласие, согласие на обработку персональных данных, договор на оказание платных медицинских услуг.

3. Медицинская карта пациента является собственностью Стоматологической клиники.

4.Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

5. Для получения медицинской помощи пациент может записаться на прием к врачам: по телефону 8-925-406-03-03 или непосредственно в клинике.

6. Пациенты, записавшиеся на приём к врачу, принимаются строго по времени записи.

7. При первичном обращении Пациент должен явиться в Стоматологическую клинику за 10 минут до назначенного по предварительной записи времени и обратиться в регистратуру для оформления необходимой документации.

8. Если пациент опоздал на прием к врачу более чем на 15 минут он принимается врачом — специалистом при наличии свободного времени между приемами пациентов по записи. При этом врач-специалист или администратор вправе перенести прием или процедуру на другое время, согласованное с пациентом.

9. В случае приема пациента со сложной лечебно-диагностической ситуацией и (или) при оказании врачом-специалистом неотложной помощи время приема следующих пациентов может быть смещено относительно запланированного. Ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

10. Стоматологическая клиника оставляет за собой право переноса сроков приема пациентов по объективным причинам (болезнь врача — специалиста, аварийные ситуации и другие форс-мажорные обстоятельства), о чем обязуется уведомить пациента.

11. С целью обеспечения общественной безопасности и для осуществления контроля качества оказываемых услуг в помещении клиники производится видеосъемка, о чем посетители и пациенты уведомлены путем ознакомления с настоящими Правилами, а также посредством размещения соответствующих объявлений непосредственно в местах проведения аудиовидеозаписи.

IV. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Стоматологической клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Стоматологической клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- не злоупотреблять своими правами, в том числе:

— не требовать от медицинского работника или иного работника Стоматологической клиники либо пациентов получения устных консультаций либо информации, если такие консультация или информация не относятся к лечению и (или) иным правам пациента либо связаны с необходимостью дачи развернутого ответа в письменной форме (в последнем случае пациент

вправе обратиться в Стоматологическую клинику с соответствующим письменным запросом);
— не допускать осуществления гражданских прав с намерением причинить вред медицинскому работнику или Стоматологической клинике (требовать особого к себе отношения, вопреки интересам других пациентов; требовать от медицинского работника действий, не входящих в его должностные обязанности; унижать достоинство медицинского работника и открыто высказываться о его медицинских знаниях в оскорбительной форме (штраф за оскорбление, предусмотрен (статья за оскорбление медицинского работника 5.61 КоАП РФ). Пациент, оскорбивший врача, в таком случае может получить до 3 тысяч штрафа);
— не допускать иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав;

- находясь на лечении — соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Стоматологической клинике;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не позднее, чем за 3 часа до начала приема врача- специалиста (при систематической неявке на прием без уважительных причин Стоматологическая клиника оставляет за собой право информировать страховую компанию о нарушении пациентом Правил внутреннего распорядка Стоматологической клиники);
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к медицинским работникам, другим пациентам, соблюдать очередность, уважать право записавшихся на прием и пришедших вовремя пациентов на посещение врача в установленное в соответствии с записью время;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Стоматологической клиники;
- посещать подразделения Стоматологической клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Стоматологической клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- соблюдать требования иных нормативно-правовых актов, действующих в РФ (санитарно-эпидемиологические, противопожарные требования и другие).

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Стоматологической клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Стоматологической клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, коляски (за исключением инвалидных), корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Стоматологической клиники без разрешения персонала;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Стоматологической клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Стоматологической клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, нецензурно выражаться;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Стоматологической клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Стоматологической клиники объявления без разрешения администрации Стоматологической клиники;
- производить фото — и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Стоматологической клиники;
- выполнять в помещениях Стоматологической клиники функции торговых агентов, торговых представителей и (или) находиться в Стоматологической клинике в иных коммерческих целях;

V. Пациент имеет право на:

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- предоставление согласия на обработку персональных данных;
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- профилактику, диагностику, лечение в Стоматологической клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами.
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- обращение в установленном Стоматологической клиникой порядке с жалобой или по любому другому вопросу к должностным лицам ООО «Горостом».

VI. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Стоматологической клинике 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 и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных

сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

2. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично пациенту, или лицу (законному представителю), указанному пациентом в добровольном информированном согласии. В случае если дееспособный гражданин не указал лицо, которому доверяет получить информацию о состоянии его здоровья, информация не может быть передана никому, кроме пациента. Информация предоставляется лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и

3. лечении. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании личного запроса копию документации для консультации у других специалистов.

5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение десяти рабочих дней после подачи заявления.

6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

VII. График работы Стоматологической клиники

Часы работы Стоматологической клиники:
Понедельник-Пятница — с 9:00 до 21:00;
Суббота- с 9:00 до 15:00;
Воскресенье — с 9:00 до 21:00.

1. График работы Стоматологической клиники в предпраздничные и праздничные дни может отличаться.

2. Об изменениях в графике работы Стоматологической клиники можно уточнить по телефону 8-925-406-03-03 или на сайте клиники: www.gorostom.ru

VIII. Ответственность за нарушение настоящих Правил

1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил внутреннего распорядка для пациентов работники Стоматологической клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Стоматологической клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение

общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Стоматологической клиники, неисполнение законных требований работников Стоматологической клиники, причинение морального вреда работникам Стоматологической клиники, причинение вреда деловой репутации Стоматологической клиники, а также материального ущерба имуществу Стоматологической клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

IX. Режим фото и видеосъемки в помещении медицинской организации

1. Помещение ООО «Горостом» не является местом общественного пользования и при нахождении в медицинской организации действуют настоящие ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Горостом». Правила доступны для ознакомления на рецепции клиники.
2. Во всех помещениях медицинской организации, включая зону рецепции, коридоры, зону ожидания, туалеты, а также на прилегающей территории ЗАПРЕЩЕНО проведение аудио- и видеозаписи, кино- и фотосъемки лицами, их посещающими, в том числе представителями средств массовой информации, общественных объединений и организаций.
3. Любой формат записи и съемки запрещается в том числе с использованием мобильных телефонов, планшетов и иных устройств.
4. Нарушение данного запрета влечет за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством.