

Утверждаю:
Директор ООО «Стоматология на Гагарина»
Яшкин Р.А.
28.08.2026 г.



Правила поведения пациента стоматологической клиники ООО «Стоматология на Гагарина»

1. Общие положения

1.1 Правила поведения пациента стоматологической клиники ООО «Стоматология на Гагарина» (далее – «Правила») являются локальным нормативным актом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения поведение пациента во время нахождения в стоматологической клинике ООО «Стоматология на Гагарина» (далее – «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2 Настоящие Правила обязательны для медицинских работников и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3 Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 г. N 659 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными локальными нормативными актами ООО «Стоматология на Гагарина».

1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на официальном сайте Клиники: <http://realdent.pro/>, а также на информационном стенде Клиники в доступном для пациентов месте.

2. Порядок обращения Пациентов в Клинику

2.1 Для получения стоматологических услуг пациент должен предварительно записаться на приём по телефонам +7 (4912) 20-23-20 через сайт <http://realdent.pro/>, или при личном посещении Клиники.

2.2 При записи на прием к врачу или специалисту, пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество.

2.3 В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора Клиники удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания — не менее чем за 2 часа.

2.4 Пациент обязан прибыть на прием к врачу ко времени предварительной записи. При опоздании на прием более чем на 30 минут от запланированного времени, врач вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего пациента на более позднее или переписать на другой день.

2.5 Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя) не менее чем за 24 часа.

2.6 Время ожидания приема составляет не более 30 минут от времени, на которое записан пациент, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту или предыдущий пациент по тяжести состояния требует

дополнительного внимания и времени. О задержке начала приема у врача более чем на 30 минут администратор должен оповестить пациента не менее чем за 2 часа.

2.7 При первичном обращении администратором Клиники оформляется медицинская карта пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактный телефон и адрес электронной почты пациента (при наличии).

2.8 В соответствии с требованиями Федерального Закона №152-ФЗ «О персональных данных» оформляется письменное согласие пациента на обработку его персональных данных.

2.9 В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской услуги, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой.

2.10 Платная медицинская услуга предоставляется при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан

2.11 Вся медицинская документация является собственностью Клиники и хранится в соответствии с законодательством РФ.

2.12 Предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них производится в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них".

3. Порядок оказания медицинской услуги

3.1 При обращении за медицинской услугой и до подписания Договора на медицинские услуги Клиники пациент дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (или отказ от медицинского вмешательства) в соответствии с законодательством РФ. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство является обязательным и необходимым условием для начала оказания медицинской услуги.

3.2 Пациент предоставляет врачу всю известную ему и достоверную информацию о состоянии своего здоровья.

3.3 При нахождении в Клинике, пациент обязан придерживаться режима работы Клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.4 Курить в помещении Клиники категорически запрещено. Знаки о запрете курения установлены согласно требованиям действующего законодательства РФ.

3.5 Входить в служебные и технические помещения Клиники запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.6 Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: входить в Клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, использовать установленные на входе и в туалетах бесконтактные диспенсеры для дез.средств, использовать медицинскую маску в холле ожидания.

3.7 Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.8 Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении ущерба имуществу Клиники, виновное лицо обязано по требованию представителей Клиники возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

3.9 Пациент обязан выполнять назначения и следовать рекомендациям лечащего врача (явки на профилактические осмотры, контрольные явки), так как это влияет на выполнение гарантийных обязательств, данных Клиникой пациенту.

3.10 Пациент имеет право отказаться от лечения на любом этапе, подписав при этом отказ от продолжения лечения.

3.11 Стоматологические услуги оплачиваются по факту оказания, в день предоставления таковых пациенту.

3.12 Клиника оставляет за собой право отказать в оказании медицинских услуг в случаях грубого нарушения пациентом условий договора или порядка пребывания в помещении клиники (с запахом алкоголя, неадекватным поведением) с обязательной фиксацией отказа в предоставлении медицинской услуги и причин такого отказа в медицинской документации пациента. При этом определение и установление критерия «грубого нарушения» является исключительной компетенцией Клиники. Отказ от продолжения лечения возможен только при наличии врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению.

3.13 В гардеробной комнате, холле ожидания, коридорах и лечебных кабинетах Клиники в целях безопасности пациентов и медицинских работников ведётся видеонаблюдение.

4. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам

4.1 Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

4.2 Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения Клиникой письменного заявления пациента.

5. Ответственность

5.1 Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

5.2 Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное прерывание лечения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без информирования и разрешения лечащего врача Клиники.

6. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Клиникой

6.1 В случае нарушения прав Пациента он или его законный представитель, может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно в администрацию Клиники.

6.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.5 Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

6.7 Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ.

6.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по адресу, указанному в обращении.

7. График работы клиники и должностных лиц

7.1 График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Клиники.

7.2 Часы работы Клиники:

понедельник – воскресенье: с 08.00 до 21.00

7.3 Часы приема граждан директором Клиники:

Вторник, пятница с 12.00 до 14.00

7.4 Часы приема граждан главным врачом Клиники:

Понедельник – четверг с 14.00 до 16.00

7.5 Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационном стенде и на официальном сайте Клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.