

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка в медицинской организации ООО «БЭБИ ДЕНТ»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка в медицинской организации ООО «БЭБИ ДЕНТ» (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителей, в том числе пациентов, во время нахождения в медицинской организации ООО «БЭБИ ДЕНТ» (далее – «клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – посетителем, в том числе пациентом (его представителем) и клиникой (персоналом клиники).

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и посетителей, находящихся в клинике. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и сотрудников клиники, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.3. Ознакомление посетителей с настоящими Правилами осуществляется устно.

1.4. Правила разработаны в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей»;
- Гражданским кодексом РФ;
- Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 №659 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- приказами и распоряжениями руководителя клиники;
- Уставом ООО «БЭБИ ДЕНТ»;
- иными локальными нормативными актами.

1.5. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми лицами, находящимися на территории клиники, независимо от цели их визита.

1.6. Некоторые понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «клиника» или «медицинская организация» - общество с ограниченной ответственностью «БЭБИ ДЕНТ»;
- «пациент» - лицо (в том числе законный представитель лица, не достигшего 18 лет), обратившееся в ООО «БЭБИ ДЕНТ» для получения платных медицинских услуг;
- «посетитель» – любые лица, кроме сотрудников медицинской организации, находящиеся на территории ООО «БЭБИ ДЕНТ»;
- «Правила» - настоящие Правила внутреннего распорядка в медицинской организации ООО «БЭБИ ДЕНТ»;
- «сотрудники» или «персонал» - работники ООО «БЭБИ ДЕНТ».

2. Общие правила поведения в клинике

2.1. В помещениях клиники запрещается:

- нахождение в верхней одежде (кроме помещений входной группы);
- курение табачных изделий и использование устройств для испарения (потребления никотинсодержащей продукции) в помещениях клиники, за исключением специально отведённых для этого мест;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной медицинской помощи;
- пользование мобильной связью при нахождении на приёме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами (служебные телефоны только для работы сотрудников);

- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;
- выносить из помещения клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок для ознакомления;

- преграждать проезд транспорта к зданию клиники;
- вести аудио/видеосъемку клиники и её сотрудников без предварительного согласия администрации и врачей;

- проносить огнестрельное, газовое, холодное оружие; различные виды спецсредств защиты (газовые баллончики, шокеры и т. д.); колющие и режущие предметы; взрывчатые вещества.

2.2. При посещении ООО «БЭБИ ДЕНТ» посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка работы клиники, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, посетитель должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям клиники;

- бережно относиться к имуществу клиники и других посетителей клиники;

- соблюдать требования противоэпидемической безопасности, установленные клиникой.

2.3. При обращении за медицинской помощью в ООО «БЭБИ ДЕНТ» пациент обязан:

- выполнять требования и предписания врача;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке необходимые документы в рамках получения платных медицинских услуг (договор на оказание платных медицинских услуг, акты выполненных работ, согласия на обработку персональных данных, информированные добровольные согласия на проведение медицинских вмешательств, отказы от проведения медицинских вмешательств, анкеты здоровья и другие документы, установленные законодательством РФ и локальными нормативными актами клиники);

- являться на приём к врачу в назначенные дни и часы;

- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

- добросовестно знакомиться со всей информацией, предоставляемой клиникой в рамках оказания платных медицинских услуг, в том числе на информационном стенде и сайте клиники.

3. Права пациента:

- выбор лечащего врача;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- получение консультаций врачей специалистов;

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

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах проведения медицинских вмешательств;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства и получение информации в доступном виде о возможных последствиях отказа;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение на основании письменного заявления отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них отражены в Порядке ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, ознакомиться с которым можно по запросу у администраторов клиники на стойке ресепшен;

- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

- обращение в установленном Клиникой порядке с предложениями или претензиями по работе клиники к должностным лицам клиники, а также в государственные надзорные органы или в суд;

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- сохранение персональных данных.

4. Ответственность

4.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов, санитарно-гигиенических норм влечёт за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

4.2. За нарушение пациентом Правил внутреннего распорядка, клиника имеет право отказаться от исполнения договора на оказание платных медицинских услуг с пациентом (ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей»). О факте одностороннего отказа Пациент уведомляется в письменном виде, при этом Пациент оплачивает клинике фактически понесенные клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Отказ возможен только при отсутствии у Пациента состояний, угрожающих его жизни (экстренных состояний).

4.3. За нарушение Правил внутреннего распорядка клиники пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

4.4. При возникновении риска совершения общественно опасного деяния, сотрудники клиники будут вынуждены обратиться в правоохранительные органы.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

5.1. В случае нарушения прав пациент может сообщить об этом руководству клиники следующими способами:

5.1.1. Лично обратиться с претензией непосредственно к главному врачу клиники по предварительной записи.

Главный врач ООО «БЭБИ ДЕНТ»: Попов Андрей Сергеевич.

Время приема главного врача: четверг: с 15:00 до 16:00.

Запись осуществляется: по телефону клиники: +7 (8412) 46-50-21 или лично через администраторов клиники на стойке ресепшн.

5.1.2. Написать заявление в Книгу отзывов и предложений, которая находится на информационном стенде клиники.

5.1.3. Написать письменную претензию на имя главного врача клиники.

5.2. Порядок рассмотрения предложений (претензий) представлен в Положении об организации, контроле и порядке работы по рассмотрению обращений граждан в ООО «БЭБИ ДЕНТ», с которым пациент может ознакомиться по запросу у администраторов клиники на стойке ресепшн.

5.3. При необходимости пациент может обратиться в государственные надзорные органы. Информация о контактах для обращения в государственные надзорные органы указана на информационном стенде клиники.

5.4. При недостижении соглашения споры между пациентом и клиникой рассматриваются в суде.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания,

методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2. Пациент имеет право непосредственно на приеме знакомиться с записями, отражающими информацию о пациенте или о состоянии его здоровья, которые делает лечащий врач или иной медицинский работник, участвующий в оказании медицинской помощи.

6.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в оказании медицинских услуг. В отношении лиц младше 15 лет (для больных наркоманией младше 16 лет) и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется непосредственно их законным представителям на основании подтверждающих документов (свидетельства о рождении ребенка и документа, удостоверяющий личность родителя; документов, подтверждающих опекунство или попечительство и документа, удостоверяющего личность законного представителя). В отношении несовершеннолетних лиц в возрасте 15 лет и старше (для больных наркоманией 16 лет и старше), информация предоставляется непосредственно пациенту, а также по запросу может предоставляться законному представителю пациента.

6.4. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент указал кого-то из них как лицо, имеющим право на получение сведений составляющих врачебную тайну и не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.5. Пациент, либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации. С Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента можно ознакомиться по запросу у администраторов клиники на стойке ресепшн.

7. Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту (законному представителю) или другим лицам

7.1. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в течение тридцати календарных дней после подачи заявления.

8. График работы клиники и её сотрудников

8.1. Оказание медицинских услуг осуществляется по предварительной записи.

8.2. Оказание медицинской помощи вне очереди возможно только в экстренных случаях при наличии угрозы жизни. Острая боль пациента не является экстренной ситуацией. При наличии острой боли медицинских работников клиники вправе осмотреть пациента, исключив угрозу для жизни, дать первичные рекомендации и направить в соответствующую медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

8.3. Лечащий врач вправе задержать начало приема следующего пациента в связи с возможными осложнениями на текущем приеме, необходимостью постановки (уточнения) диагноза текущему пациенту или необходимостью завершения проводимой медицинской манипуляции на текущем приеме.

8.4. В случае опоздания пациента более чем на 10 (десять) минут по отношению к назначенному пациенту времени получения услуги, клиника оставляет за собой право на перенос срока получения услуги.

8.5. График работы клиники и её сотрудников определяется правилами внутреннего трудового распорядка клиники и трудовыми договорами с сотрудниками клиники с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.6. С режимом работы клиники и её сотрудников можно ознакомиться:

- на информационных стендах клиники;
- на сайте клиники;
- по телефону клиники +7 (8412) 46-50-21;
- по личному запросу у администраторов клиники на стойке-ресепшн;
- по личному запросу у лечащего врача.

8.7. График приёма врачей формируется с учётом кадровых возможностей клиники и может быть изменён с предварительным уведомлением пациента.

8.8. Приём вне установленного графика возможен исключительно по решению руководства клиники с обязательным предварительным согласованием с лечащим врачом (исполнителем) или в экстренных случаях (случаях угрозы жизни пациента).

8.9. При неоднократной (более двух раз) неявке пациента на прием без информирования клиники за 24 часа до начала приема, клиника вправе записать пациента на следующий прием только при личном обращении в клинику, а не по телефону.

9. Заключительное положение

9.1. Все, что не урегулировано настоящими Правилами, регулируется законодательством Российской Федерации и иными локальными нормативно-правовыми актами клиники.