Правила внутреннего распорядка в медицинской организации ООО «БЭБИ ДЕНТ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для Потребителей, Пациентов, Заказчиков и посетителей ООО «БЭБИ ДЕНТ» (далее — Правила) определяют порядок пребывания в Медицинской организации, организации приема, записи на прием, поведения посетителей, реализации прав и обязанностей участников отношений при предоставлении платных медицинских услуг.

1.2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659, а также Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «БЭБИ ДЕНТ».

1.3. Для целей настоящих Правил применяются следующие понятия:

- Медицинская организация (Исполнитель) — общество с ограниченной ответственностью «БЭБИ ДЕНТ»;
- Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за ее оказанием;
- Потребитель — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг;
- Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные медицинские услуги в пользу Потребителя, в том числе законный представитель несовершеннолетнего Потребителя;
- Законный представитель — родитель, усыновитель, опекун или попечитель несовершеннолетнего Потребителя, действующий в объеме полномочий, установленном законодательством Российской Федерации;
- Посетитель — лицо, находящееся в помещениях Медицинской организации, не являющееся ее работником.

Термины, не определенные настоящими Правилами, используются в значениях, установленных законодательством Российской Федерации, договором на оказание платных медицинских услуг и Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «БЭБИ ДЕНТ».

1.4. Правила обязательны для всех лиц, находящихся в помещениях Медицинской организации, независимо от цели посещения.

1.5. Правила доводятся до сведения Потребителей и Заказчиков путем размещения на официальном сайте Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде (стойке) в доступной для ознакомления форме, а также предоставляются для ознакомления при личном обращении.

1.6. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «БЭБИ ДЕНТ» в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, договором на оказание платных медицинских услуг, его неотъемлемыми частями, включая Спецификации, Сметы и дополнительные соглашения, а также настоящими Правилами.

2. Организация приема и записи

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи, если иной порядок не определен Медицинской организацией с учетом состояния Пациента и характера требуемой медицинской помощи.

2.2. Предварительная запись осуществляется при личном обращении в Медицинскую организацию, по телефону, посредством официального сайта и (или) иными способами, доведенными Медицинской организацией до сведения Потребителей и Заказчиков.

2.3. При записи Потребитель, Заказчик или законный представитель сообщает сведения, необходимые для организации приема, в том числе фамилию, имя, отчество Пациента, контактный номер телефона, а также иную информацию, необходимую для безопасного и надлежащего предоставления медицинской помощи.

2.4. Для оформления документов при первичном обращении рекомендуется прибыть в Медицинскую организацию заблаговременно, с учетом времени, необходимого для оформления договора, документов, подтверждающих полномочия законного представителя, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и иных документов, оформление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации.

2.5. При опоздании Пациента более чем на 10 минут по сравнению с согласованным временем начала приема Медицинская организация вправе предложить перенос приема на ближайшее доступное время либо на иную дату. Решение принимается с учетом фактической загруженности, продолжительности запланированного приема, клинической ситуации и необходимости не нарушать права других пациентов.

2.6. Если потребитель, заказчик или законный представитель не может явиться на прием, он при наличии возможности заблаговременно уведомляет медицинскую организацию об отмене или переносе записи.

2.7. При неоднократной неявке пациента без предварительного уведомления медицинская организация вправе установить предварительное подтверждение последующих записей заказчиком или потребителем, если он одновременно является заказчиком. Установление такого порядка не является отказом в оказании медицинской помощи и не ограничивает право Пациента на обращение за медицинской помощью.

2.8. Дата и время приема могут быть перенесены медицинской организацией в связи с необходимостью завершения медицинского вмешательства для предыдущего пациента, изменением клинической ситуации, возникновением обстоятельств, требующих дополнительного времени для безопасного оказания медицинской помощи, временной нетрудоспособностью медицинского работника или иными обстоятельствами, препятствующими проведению приема. В этом случае медицинская организация уведомляет Потребителя и (или) Заказчика и предлагает ближайшее доступное время приема.

2.9. При наличии у Пациента состояния, требующего оказания экстренной медицинской помощи, медицинская организация оказывает необходимую помощь в пределах своей компетенции и в соответствии с законодательством Российской Федерации. При наличии показаний Медицинская организация организует направление Пациента в иную медицинскую организацию.

3. Права Потребителя и Пациента

3.1. Потребитель, Пациент, Заказчик и законный представитель пользуются правами в объеме, предусмотренном законодательством Российской Федерации, договором на оказание платных медицинских услуг и иными документами, регулирующими предоставление платных медицинских услуг.

3.2. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинской организации;
- получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- получение платных медицинских услуг надлежащего качества и безопасности в пределах лицензии Медицинской организации, с учетом медицинских показаний, противопоказаний, состояния здоровья и клинической ситуации;

- получение в доступной форме информации о состоянии здоровья в объеме и порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- получение информации о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинской помощи, об их профессиональном образовании и квалификации;

- выбор лечащего врача с учетом его специализации, возможности предоставления соответствующей медицинской услуги и режима работы Медицинской организации;

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо отказ от медицинского вмешательства в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, и персональных данных;

- ознакомление с медицинской документацией, получение медицинских документов, их копий и выписок в случаях, порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

- обращение с предложениями, заявлениями, жалобами и претензиями в Медицинскую организацию, государственные органы и суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.3. Потребитель и (или) Заказчик вправе получать информацию о Медицинской организации, лицензии на осуществление медицинской деятельности, перечне и стоимости платных медицинских услуг, порядке и условиях их предоставления, а также о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в медицинских организациях, участвующих в реализации программы государственных гарантий и территориальной программы государственных гарантий.

3.4. Потребитель и (или) Заказчик вправе получать разъяснения о согласованных перечне, объеме, сроке предоставления, стоимости, сроке и порядке оплаты платных медицинских услуг, указанных в Спецификации, Смете или дополнительном соглашении к договору.

3.5. Заказчик, не являющийся законным представителем Пациента, получает сведения, составляющие врачебную тайну, знакомится с медицинской документацией и получает медицинские документы, их копии или выписки только в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации, либо при наличии надлежащим образом оформленного согласия или полномочия, если это допускается законодательством Российской Федерации.

4. Обязанности Потребителя, Заказчика и посетителя

4.1. Потребитель, Заказчик, законный представитель и посетитель обязаны соблюдать настоящие Правила, требования санитарно-противоэпидемического режима, пожарной безопасности, поддерживать чистоту и общественный порядок в помещениях Медицинской организации.

4.2. Потребитель и Заказчик обязаны предоставлять Медицинской организации достоверные и полные сведения, необходимые для безопасного и надлежащего оказания медицинской помощи, в том числе известные сведения:

- о имеющихся и перенесенных заболеваниях;

- о ранее проведенных медицинских вмешательствах;

- об аллергических реакциях и непереносимости лекарственных препаратов;

- о принимаемых лекарственных препаратах;

- об иных обстоятельствах, способных повлиять на выбор метода, объема, безопасность и результат медицинского вмешательства.

4.3. Потребитель обязан соблюдать назначения и рекомендации медицинских работников, включая назначенный режим лечения, если он способен соблюдать их с учетом возраста и состояния здоровья.

4.4. Заказчик обязан своевременно и в полном объеме оплачивать согласованные платные медицинские услуги в порядке и сроки, определенные договором, Спецификацией, Сметой или дополнительным соглашением.

4.5. Заказчик обязан незамедлительно сообщать Медицинской организации об изменении контактных данных, сведений о полномочиях законного представителя или представителя, а также иных обстоятельствах, имеющих значение для исполнения договора и безопасного оказания медицинской помощи.

4.6. При обращении за медицинской помощью Потребитель, Заказчик и законный представитель обязаны оформить документы, необходимость которых определяется законодательством Российской Федерации, возрастом Пациента и характером медицинской услуги.

Заключение договора, подписание Спецификации, Сметы или дополнительного соглашения не заменяет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, если его оформление предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.7. В помещениях Медицинской организации не допускаются:

- курение табачной продукции, потребление никотинсодержащей продукции, использование устройств для ее потребления;
- распитие алкогольной продукции, употребление наркотических средств, психотропных веществ или их аналогов;
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, кроме случаев обращения за экстренной медицинской помощью;
- совершение действий, создающих угрозу жизни и здоровью работников, Пациентов, посетителей или иных лиц;
- использование нецензурной брани, оскорбления, угрозы, агрессивное или иное противоправное поведение;
- повреждение имущества Медицинской организации, медицинского оборудования, мебели, документации, информационных стендов;
- вынос, повреждение, уничтожение или изъятие медицинской документации, документов со стендов и иных документов Медицинской организации;
- создание препятствий для работы работников Медицинской организации и оказания медицинской помощи другим Пациентам;
- нахождение с оружием, боеприпасами, взрывчатыми, легковоспламеняющимися, токсичными или иными опасными веществами и предметами, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- аудио- и видеозапись, фотографирование или распространение полученных материалов, если это приводит или может привести к нарушению врачебной тайны, прав других пациентов, посетителей или работников медицинской организации, разглашению персональных данных или препятствует оказанию медицинской помощи;
- съемка других пациентов и посетителей без их согласия, если эти лица могут быть идентифицированы.

4.8. Использование средств связи в помещениях медицинской организации допускается при условии, что это не препятствует оказанию медицинской помощи, не нарушает спокойствие других посетителей, врачебную тайну и права третьих лиц. Во время приема, медицинского вмешательства, процедуры или обследования пациент и сопровождающие его лица обязаны выполнять указания медицинского работника.

4.9. Посетители обязаны бережно относиться к имуществу медицинской организации и других лиц. Вред, причиненный имуществу медицинской организации виновными действиями посетителя, подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.10. Посетители обязаны соблюдать требования санитарно-противоэпидемического режима, установленные медицинской организацией, в том числе при необходимости использовать бахилы, средства индивидуальной защиты и иные предусмотренные медицинской организацией меры, если такие требования обусловлены санитарно-эпидемиологической обстановкой,

характером оказываемой медицинской помощи или необходимостью обеспечения безопасности пациентов, посетителей и работников.

5. Особенности приема несовершеннолетних

5.1. При предоставлении платных медицинских услуг несовершеннолетнему Потребителю условия предоставления и оплаты услуг согласовываются Заказчиком в порядке, установленном договором на оказание платных медицинских услуг и Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг.

5.2. Законный представитель несовершеннолетнего Пациента при обращении в Медицинскую организацию предъявляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия законного представителя, если необходимость такого подтверждения следует из законодательства Российской Федерации или характера медицинского вмешательства.

5.3. Если Заказчик не является законным представителем несовершеннолетнего Потребителя, подписание им договора, Спецификации, Сметы или дополнительного соглашения означает согласование договорных и финансовых условий, но не наделяет его полномочиями законного представителя и не заменяет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

5.4. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется Пациентом либо его законным представителем в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.5. Присутствие сопровождающего лица на приеме допускается по согласованию с медицинским работником при условии, что это не препятствует оказанию медицинской помощи, не нарушает врачебную тайну, права Пациента и иных лиц, санитарно-противоэпидемические требования и настоящие Правила.

6. Информация, медицинская документация и обращения

6.1. Информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется Пациенту, его законному представителю или иным лицам в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с соблюдением требований о врачебной тайне.

6.2. Порядок ознакомления с медицинской документацией, получения медицинских документов, их копий и выписок определяется законодательством Российской Федерации и соответствующим локальным актом Медицинской организации.

6.3. Медицинские документы, их копии и выписки предоставляются по запросу Пациента, его законного представителя или надлежащим образом уполномоченного представителя в случаях, порядке и сроки, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.4. Заказчик, не являющийся законным представителем Пациента, не вправе требовать предоставления информации о состоянии здоровья Пациента, ознакомления с его медицинской документацией или выдачи медицинских документов без наличия предусмотренных законом оснований либо надлежащего согласия или полномочия.

6.5. Обращения, предложения, заявления, жалобы и претензии могут быть поданы в письменной форме при личном обращении, направлены почтовым отправлением, по адресу электронной почты или иным способом, доведенным Медицинской организацией до сведения Потребителей и Заказчиков, если такой способ допускается законодательством Российской Федерации.

6.6. Обращения рассматриваются Медицинской организацией в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и локальными актами Медицинской организации.

7. Ответственность и заключительные положения

7.1. Нарушение настоящих Правил, санитарно-противоэпидемического режима, требований пожарной безопасности, общественного порядка, а также совершение действий, препятствующих оказанию медицинской помощи или создающих угрозу безопасности работников, Пациентов и иных лиц, влечет последствия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

7.2. При нарушении Потребителем, Заказчиком, законным представителем или сопровождающим лицом настоящих Правил Медицинская организация вправе потребовать прекращения нарушения, предложить покинуть помещения Медицинской организации, а при наличии оснований — обратиться в правоохранительные органы.

7.3. Медицинская организация вправе не приступать к предоставлению, приостановить или прекратить предоставление **плановых** платных медицинских услуг в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, договором на оказание платных медицинских услуг и Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, включая случаи нарушения Правил, если такое нарушение препятствует безопасному и надлежащему оказанию медицинской помощи.

7.4. Неоказание, приостановление или прекращение предоставления плановых платных медицинских услуг не исключает обязанность Медицинской организации оказать экстренную медицинскую помощь при наличии соответствующего состояния в пределах компетенции Медицинской организации и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5. Порядок изменения, прекращения договора, отказа от платных медицинских услуг, проведения расчетов и возврата денежных средств определяется законодательством Российской Федерации, договором на оказание платных медицинских услуг и Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «БЭБИ ДЕНТ».

7.6. Все вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются законодательством Российской Федерации, договором на оказание платных медицинских услуг, Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «БЭБИ ДЕНТ», Прейскурантом платных медицинских услуг и иными локальными актами Медицинской организации.