

Утверждаю

Генеральный директор

Грекова Е.Ю.

« 25 » августа 2026 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
в стоматологической клинике «Птичка Тари» г.Сергиев Посад.**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) разработаны в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а именно:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации № 736;
- санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами (в том числе СП 2.1.3678-20);
- иными нормативными правовыми актами РФ.

1.2. Правила определяют порядок обращения пациентов в клинику, права и обязанности пациентов, сопровождающих лиц и посетителей, а также устанавливают требования к соблюдению внутреннего распорядка, санитарно-гигиенических норм и проявлению уважения к персоналу и другим пациентам.

1.3. Правила обязательны для исполнения всеми пациентами, их законными представителями, сопровождающими лицами и иными посетителями клиники.

1.4. Правила размещаются в доступных для ознакомления местах (информационный стенд в холле, официальный сайт клиники) и предоставляются пациенту по его требованию.

1.5. Нарушение настоящих Правил может служить основанием для отказа в оказании (приостановления оказания) платных медицинских услуг в порядке, предусмотренном законодательством РФ и договором об оказании платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациентов в клинику и записи на прием

2.1. Запись на прием осуществляется по телефону, через официальный сайт, мобильное приложение, мессенджеры или лично в регистратуре клиники.

2.2. Пациент обязан:

- Подтверждать запись на прием не позднее чем за 24 часа до назначенного времени.
- Приходить на прием заблаговременно (не менее чем за 10 минут до начала).
- В случае невозможности явиться на прием — заблаговременно (не менее чем за 24 часа, а при острой необходимости — как можно раньше) уведомить клинику об отмене или переносе визита.
- При повторном обращении иметь при себе результаты предыдущих обследований, рентгеновские снимки и иные медицинские документы.

2.3. При первом обращении пациент (или его законный представитель) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, заполнить анкеты и дать согласие на обработку персональных данных в соответствии с 152-ФЗ.

3. Права пациентов

В соответствии со ст. 19 Федерального закона № 323-ФЗ пациент имеет право на:

- 3.1. Выбор врача и выбор медицинской организации.
- 3.2. Получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- 3.3. Полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, планируемом лечении, возможных альтернативах, рисках и предполагаемой стоимости услуг.
- 3.4. Отказ от медицинского вмешательства с оформлением письменного отказа.
- 3.5. Уважительное и вежливое отношение со стороны медицинского и административного персонала.
- 3.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну, и своих персональных данных.
- 3.7. Обжалование действий (бездействия) работников клиники.

4. Обязанности пациентов

Пациент обязан:

- 4.1. Соблюдать настоящий внутренний распорядок, правила пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологические требования и рекомендации медицинского персонала.
- 4.2. Проявлять уважение к другим пациентам и персоналу: не создавать шум, не нарушать очередность, не мешать проведению приема, не оскорблять сотрудников и других посетителей.
- 4.3. Приходить на прием вовремя и не опаздывать без уважительных причин.
- 4.4. Сотрудничать с лечащим врачом: предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, аллергиях, принимаемых лекарственных препаратах, перенесенных и сопутствующих заболеваниях; точно следовать рекомендациям врача.
- 4.5. При наличии сопровождающего лица (родителя, опекуна, иного представителя) — обеспечивать соблюдение сопровождающим настоящих Правил. Сопровождающие несовершеннолетних или недееспособных пациентов несут полную ответственность за их поведение.

4.6. Соблюдать правила личной гигиены, использовать бахилы (или сменную обувь), при необходимости — средства индивидуальной защиты.

4.7. Отключать звук мобильного телефона во время нахождения в кабинетах и зонах оказания медицинских услуг; не вести телефонные разговоры во время приема.

4.8. Не проносить на территорию клиники опасные предметы (оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, токсичные материалы и т.п.).

4.9. Не появляться в клинике в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения.

4.10. Соблюдать требования СанПиН: при наличии признаков инфекционных заболеваний заблаговременно уведомить администрацию и по возможности перенести визит.

4.11. Бережно относиться к имуществу клиники.

5. Порядок оказания медицинской помощи и расчетов

5.1. Медицинская помощь оказывается в соответствии с Приказом Минздрава России № 786н и иными стандартами.

5.2. Услуги оказываются на платной основе в соответствии с заключенным договором, прейскурантом и планом лечения.

5.3. Пациент обязан своевременно и в полном объеме оплачивать оказанные услуги.

6. Запреты и меры ответственности

Пациентам и посетителям запрещается:

- Нарушать общественный порядок, проявлять агрессию, нецензурно выражаться.
- Курить, употреблять алкогольные напитки и иные психоактивные вещества на территории клиники.
- Самовольно входить в служебные и медицинские помещения.
- Проводить фото-, видео- и аудиосъемку без письменного согласия администрации.
- Создавать угрозу санитарно-эпидемиологическому режиму.

В случае нарушения Правил клиника вправе:

- Сделать устное предупреждение.
- Отказать в дальнейшем оказании услуг (за исключением случаев, когда отказ угрожает жизни или здоровью пациента).
- Привлечь нарушителя к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до внесения изменений или отмены.

7.2. Все спорные вопросы, возникающие между пациентом и клиникой, разрешаются путем переговоров, а при недостижении согласия — в судебном порядке, установленном законодательством РФ.

7.3. Подписывая договор об оказании платных медицинских услуг и/или информированное добровольное согласие, пациент (его законный представитель) подтверждает факт ознакомления с настоящими Правилами и согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ.