УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ЖЕМЧУЖИНА»
_____ И. С. Бобриков
«05» августа 2026 г.
М.П.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для пациентов и посетителей стоматологической клиники LaDenta

ООО «ЖЕМЧУЖИНА» | г. Ростов-на-Дону, ул. Еременко, д. 5/48, офис № 1

Назначение документа: Правила устанавливают единый порядок пребывания в клинике, взаимодействия с персоналом и получения медицинских услуг. Они применяются с учётом состояния пациента, медицинских показаний и требований законодательства Российской Федерации.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила распространяются на пациентов, заказчиков платных медицинских услуг, законных представителей, сопровождающих лиц и иных посетителей стоматологической клиники LaDenta ООО «ЖЕМЧУЖИНА» (далее — Клиника).

1.2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан, защите прав потребителей, персональных данных, санитарно-эпидемиологическом благополучии населения и предоставлении платных медицинских услуг.

1.3. Правила размещаются в доступном для ознакомления месте в Клинике и на официальном сайте Клиники. По просьбе пациента или заказчика ему предоставляется возможность ознакомиться с Правилами на бумажном носителе до заключения договора.

1.4. Медицинская помощь и медицинские услуги оказываются в пределах лицензии Клиники, по предварительной записи либо в ином порядке, определяемом медицинскими показаниями и возможностями Клиники.

1.5. При противоречии между настоящими Правилами и обязательными требованиями законодательства Российской Федерации применяются требования законодательства.

2. Запись на приём и посещение Клиники

Запись на приём осуществляется по телефону, через сайт, мессенджеры Клиники либо непосредственно у администратора.

При записи пациент сообщает сведения, необходимые для идентификации, обратной связи и подбора специалиста. Медицинские сведения запрашиваются только в объёме, необходимом для организации и оказания помощи.

Пациенту рекомендуется прибыть за 10–15 минут до назначенного времени для оформления документов. При первом посещении необходимо иметь документ, удостоверяющий личность; законному представителю — также документы, подтверждающие полномочия.

Если пациент не может прийти, он уведомляет Клинику как можно раньше, по возможности не позднее чем за 24 часа. Это позволяет предложить освободившееся время другому пациенту.

При опоздании продолжительность приёма может быть сокращена только в пределах, не влияющих на безопасность и качество медицинской помощи. Если провести необходимое вмешательство в оставшееся время невозможно, Клиника предлагает другое ближайшее время.

Время начала приёма может измениться из-за оказания неотложной помощи, сложности предыдущего клинического случая или иной медицински обоснованной причины. Администратор информирует пациента о задержке и, когда возможно, предлагает ожидание либо перенос записи.

3. Права пациента

Пациент имеет право на:

уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники;

медицинскую помощь в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, и с соблюдением требований к качеству и безопасности;

выбор врача и медицинской организации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

получение в доступной форме информации о состоянии здоровья, диагнозе, методах лечения, возможных рисках, вариантах медицинского вмешательства, его последствиях и предполагаемых результатах;

получение информации о своих правах и обязанностях, о Клинике, лицензии, медицинских работниках, ценах и условиях предоставления платных медицинских услуг;

облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством, доступными и разрешёнными методами и лекарственными препаратами;

информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказ от медицинского вмешательства в случаях и порядке, предусмотренных законом;

сохранение врачебной тайны и защиту персональных данных;

получение медицинских документов, их копий и выписок в порядке и сроки, установленные законодательством;

допуск адвоката или законного представителя для защиты прав, а также иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обращение к руководству Клиники, в государственные органы и суд для защиты своих прав.

4. Обязанности пациента

Пациент обязан:

заботиться о сохранении своего здоровья;

сообщать врачу достоверную и полную информацию, имеющую значение для безопасного лечения: о заболеваниях, аллергических реакциях, беременности, принимаемых лекарственных препаратах, перенесённых вмешательствах и иных обстоятельствах;

незамедлительно сообщать врачу об изменении самочувствия, появлении боли, необычных реакций или осложнений во время и после лечения;

соблюдать назначенный режим лечения, рекомендации врача и правила поведения в лечебном кабинете;

выполнять законные требования работников Клиники, связанные с санитарной безопасностью, охраной труда, пожарной безопасностью и защитой других пациентов;

соблюдать настоящие Правила, уважать права, достоинство, личное пространство пациентов и работников Клиники;

своевременно оплачивать согласованные платные медицинские услуги в порядке, предусмотренном договором;

бережно относиться к имуществу Клиники и возместить причинённый по вине пациента ущерб в порядке, предусмотренном законом.

5. Информированное согласие и участие в лечении

5.1. Медицинское вмешательство проводится после получения информированного добровольного согласия пациента либо иного лица, имеющего право дать такое согласие в соответствии со статьёй 20 Федерального закона № 323-ФЗ.

5.2. До вмешательства врач разъясняет цель, характер и этапы лечения, возможные риски и осложнения, альтернативы, прогнозируемый результат и последствия отказа.

5.3. Пациент вправе задавать вопросы, запросить дополнительное разъяснение, получить информацию о плане лечения и отказаться от вмешательства. Отказ оформляется в установленном порядке; пациенту разъясняются возможные последствия.

5.4. Дополнительные платные услуги, не предусмотренные согласованным планом или договором, оказываются после информирования пациента и получения его согласия, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством.

5.5. Лицо, сопровождающее пациента, может присутствовать при обсуждении и лечении только с согласия пациента и врача, если это не нарушает врачебную тайну, санитарные требования и безопасность медицинского вмешательства.

6. Правила поведения и безопасность

В помещениях Клиники необходимо:

соблюдать спокойствие, поддерживать деловой и уважительный тон общения;

переводить мобильные устройства в беззвучный режим и не использовать их во время вмешательства, если это мешает лечению или создаёт риск;

выполнять указания персонала при эвакуации, пожаре, аварии или иной нештатной ситуации;

соблюдать временные санитарно-противоэпидемические меры, если они введены на законном основании и доведены до сведения посетителей;

следить за личными вещами; при обнаружении бесхозного предмета сообщить администратору и не трогать его.

В помещениях и на территории Клиники не допускаются:

курение, употребление алкоголя, наркотических или иных одурманивающих веществ;

оскорбления, угрозы, агрессивное поведение, физическое воздействие, повреждение имущества, создание препятствий работе персонала или оказанию помощи другим пациентам;

пронос и использование предметов или веществ, создающих угрозу жизни, здоровью или имуществу;

самовольный вход в служебные помещения, лечебные кабинеты и зоны с ограниченным доступом;

фото-, видео- или аудиозапись других пациентов, их документов и разговоров без их согласия; распространение сведений, составляющих врачебную тайну или персональные данные других лиц;

нахождение с животными, кроме собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение. При необходимости администратор помогает организовать безопасное сопровождение.

Важно: Запись собственного общения с работниками Клиники и иные способы фиксации информации осуществляются с соблюдением законодательства, прав других лиц, врачебной тайны и требований безопасности лечения. Запись не должна мешать медицинскому вмешательству.

7. Посещение с детьми и сопровождение

7.1. Законный представитель предоставляет документы, подтверждающие личность и полномочия, в случаях, когда это необходимо для заключения договора, получения информации и оформления согласия на медицинское вмешательство.

7.2. Порядок предоставления медицинской информации и получения согласия в отношении несовершеннолетнего определяется его возрастом, состоянием и требованиями законодательства Российской Федерации.

7.3. Малолетние дети и лица, нуждающиеся в постоянном сопровождении, не должны оставаться без присмотра. Работники Клиники не осуществляют присмотр за детьми сопровождающих лиц.

7.4. Присутствие сопровождающего в кабинете допускается с учётом интересов пациента, решения врача, санитарных требований и необходимости не мешать лечению.

8. Состояния, при которых плановый приём может быть перенесён

Плановый приём может быть перенесён, если проведение вмешательства в данный момент небезопасно или невозможно, в том числе при:

признаках алкогольного, наркотического или иного опьянения;

агрессивном поведении, угрозах либо отказе соблюдать необходимые требования безопасности;

остром инфекционном заболевании или ином состоянии, требующем дополнительной оценки и специальных мер;

отсутствии документов или согласий, без которых закон не позволяет выполнить плановое вмешательство;

медицинских противопоказаниях, выявленных врачом.

Решение о переносе медицинского вмешательства принимается медицинским работником исходя из состояния пациента и требований безопасности. Пациенту по возможности предлагается новая дата либо обращение в профильную медицинскую организацию.

Экстренная помощь: Настоящие Правила не могут служить основанием для отказа в оказании медицинской помощи в экстренной форме. При признаках угрожающего жизни состояния персонал действует в пределах компетенции и организует вызов скорой медицинской помощи по номеру 103 или 112.

9. Платные медицинские услуги и расчёты

9.1. Платные медицинские услуги оказываются на основании договора и информированного добровольного согласия, в пределах лицензии Клиники.

9.2. До заключения договора пациенту или заказчику предоставляется информация об исполнителе, лицензии, медицинском работнике, перечне и стоимости услуг, порядке оплаты, возможных методах лечения, рисках и предполагаемых результатах.

9.3. Стоимость определяется действующим прейскурантом и условиями договора. При необходимости составляется смета. Изменение объёма платных услуг согласовывается с пациентом или заказчиком до их оказания, кроме предусмотренных законом исключений.

9.4. После оплаты выдаётся кассовый чек и иные документы, предусмотренные законодательством и договором.

9.5. Гарантийные обязательства, если они установлены для конкретной работы или услуги, указываются в договоре, плане лечения, гарантийном талоне или ином документе Клиники. Гарантия не отменяет права пациента, предоставленные законом.

10. Медицинская документация, врачебная тайна и персональные данные

10.1. Клиника ведёт медицинскую документацию в установленном порядке и обеспечивает её сохранность.

10.2. Сведения о факте обращения, состоянии здоровья, диагнозе и иная полученная при обследовании и лечении информация составляют врачебную тайну. Они предоставляются самому пациенту, его законному представителю либо иным лицам только на основаниях, предусмотренных законом.

10.3. Пациент может определить лиц, которым разрешено сообщать информацию о его здоровье, в порядке, предусмотренном законодательством.

10.4. Ознакомление с медицинской документацией, выдача копий и выписок осуществляются на основании письменного или электронного обращения в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

10.5. Обработка персональных данных осуществляется для заключения и исполнения договора, ведения медицинской документации, оказания помощи, расчётов и исполнения обязанностей Клиники. Согласие запрашивается в случаях, когда оно требуется законом.

11. Обращения, претензии и защита прав

11.1. Вопросы по организации приёма можно адресовать администратору или руководителю Клиники устно, письменно либо через доступные каналы связи Клиники.

11.2. Письменное обращение или претензия должны содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), контактные данные, описание обстоятельств и требования заявителя. При наличии прикладываются подтверждающие документы.

11.3. Обращение можно передать лично под отметку о принятии, направить по почтовому адресу: 344041, г. Ростов-на-Дону, ул. Еременко, д. 5/48, офис № 1, либо по электронной почте: mcpearl@yandex.ru. Телефон для связи: 8 (863) 303-36-33. Актуальные способы обращения публикуются на сайте Клиники.

11.4. Клиника рассматривает обращения в сроки и порядке, предусмотренные законодательством Российской Федерации и договором. Пациент вправе обращаться в уполномоченные государственные органы и суд независимо от обращения в Клинику.

12. Ответственность и заключительные положения

12.1. Клиника, пациенты и посетители несут ответственность за нарушение законодательства, договора и настоящих Правил в предусмотренном законом порядке.

12.2. При нарушении порядка работник Клиники разъясняет соответствующее требование и предлагает прекратить нарушение. При наличии угрозы жизни, здоровью или имуществу Клиника вправе вызвать сотрудников полиции, Росгвардии, скорую медицинскую помощь или иные экстренные службы.

12.3. Прекращение или перенос планового приёма допускается только при наличии объективных оснований, с учётом состояния пациента, медицинской необходимости и запрета на отказ в экстренной помощи.

12.4. Изменения в Правила утверждаются руководителем ООО «ЖЕМЧУЖИНА» и размещаются в доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники.

12.5. Настоящие Правила вступают в силу с даты, указанной в распорядительном документе об их утверждении.

Нормативные основания

Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 (действует до 01.09.2026)

Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 (вступает в силу 01.09.2026)