ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
ООО «СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «УЛЫБКА СОЛНЦА»

Утверждаю
Генеральный Директор
ООО «Стоматологический центр «Улыбка Солнца»

Маркелова Н.Ю.

«03» августа 2026г.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) ООО «Стоматологический центр «Улыбка Солнца» (далее Клиника) являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказа: распоряжении генерального директора Клиники в соответствии законодательством РФ. Правила определяют поведение Пациента в Клинике, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе обследования и лечения.
1.2. Внутренний распорядок Клиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.
1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг размещаются на информационном модуле в холле клиники в доступном месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте клиники: smileofthesun.ru

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. ООО «Стоматологический центр «Улыбка Солнца» действует на основании выписки из реестра лицензий выданной Департаментом здравоохранения города Москвы Л041-01137-77/00351624, дата предоставления лицензии 10 февраля 2022г., с видом деятельности с указанием выполняемых работ, оказываемых услуг: при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1) при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу; 2) при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; ортодонтии; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической.
2.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администраторов Клиники посредством телефонной связи или непосредственно в Клинике.
Телефоны для записи: +7 (495) 934-53-35, +7 (926) 845-09-61.
2.3. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и номер телефон.
2.4. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.
2.5. При первичном обращении пациент заполняет «Анкету пациента», на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), паспортные данные, адрес регистрации (местонахождения).
2.6. Медицинская карта стоматологического больного являются собственностью Клиники и хранятся в регистратуре Клиники. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Запрещается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.
2.7. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, Клиника вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом, либо Пациенту может быть предоставлена возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.
2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники, пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.9. При первичном обращении Пациента в Клинику с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, оформляется другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).
2.10. Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствие со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан». Без подписания данных документов клиника не может оказывать медицинские услуги Пациенту.
2.11. Клиника может отказаться от лечения Пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

3. **Права и обязанности пациентов:**

3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ;
- Положение Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный Закон РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным Законом РФ от 02.05.2006. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
3.2.1. В доступной для него форме Пациент может получить информацию о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.
3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи Пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".
3.2.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской Документации.
3.2.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указание возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

3.2.5. Отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.
3.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.
3.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21.11. 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствие со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету пациента.
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях

неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; бережно относиться к имуществу клиники;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной-безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

- в соответствии с ч. 1 ст. 92 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ при осуществлении медицинской деятельности ведется учет персональных данных лиц, участвующих в осуществлении медицинской деятельности, при этом согласно ч. 4 ст. 92 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ при ведении персонифицированного учета должны обеспечиваться конфиденциальность персональных данных лиц, которые участвуют в осуществлении медицинской деятельности, и безопасность указанных персональных данных с соблюдением требований, установленных законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

При этом на основании ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» обработка персональных данных возможна с согласия субъекта персональных данных, за исключением специально установленных законом случаев.

Согласно п. 3 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Таким образом, видеозапись, фото медицинских работников и аудиозапись их голоса будет являться обработкой их персональных данных.

3.4. Пациентам Клиники запрещено:

- проносить на территорию Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Клиники;
- оставлять в помещениях Клиники без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

3.5. Более подробно права и обязанности Клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинской помощи соответственно изложены в Договоре на оказание платных услуг.

3.6. В соответствии с ч. 3 ст. 70 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка клиники:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- ведение видео- и фотосъемки медицинского работника без его согласия.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения пациента.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

(Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.06. №59-ФЗ.)

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники согласно графику приема граждан или обратиться в письменном виде.
5.2. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
5.4. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр — главному врачу или его заместителю, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись с указанием входящего номера, либо подпись главного врача (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).
5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, Пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
5.6. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.
5.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
5.8. Письменное обращение, поступившее администрации клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
5.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя руководителя клиники. Местом для ознакомления мед документации считается кабинет Директора клиник.
6.2. Запрашивать медицинскую документацию могут:

- Пациент (совершеннолетний);
- Законный представитель пациента (родитель, опекун);
- Представитель пациента (доверенное лицо, действующее на основании нотариальной доверенности, с правом запроса медицинской документации);
- Адвокат пациента, действующий на основании ордера (только с нотариальной доверенностью на право запроса медицинской документации Пациента);
- Государственные органы (по направлению официального запроса).

7. График работы клиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
7.2. График работы Клиники: понедельник—воскресенье: 09.00 — 21.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.
7.3. Режим работы клиники утверждается директором.

8. Законные представители

8.1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) — представители, действующие доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.