

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «БИОСТОМ»

_____ Вольвач Ю.Ю.

«3» ноября 2025 г.

Правила
внутреннего распорядка для пациентов
Общества с Ограниченной Ответственностью
«БИОСТОМ»

Москва, 2025 г.

1. Общие положения

- 1.1** Правила внутреннего распорядка для пациентов Общества с Ограниченной Ответственностью «БИОСТОМ» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации – Общества с ограниченной ответственностью «БИОСТОМ» (далее – Общество или Клиника), иными нормативно-правовыми актами.
- 1.2** Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в Обществе при получении медицинских услуг с целью реализации предусмотренных законом прав пациента, обеспечения условий для наиболее полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности работников Общества и граждан при посещении ими медицинской организации, а также регулируют иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Обществом.
- 1.3** Правила включают:
 - порядок обращения пациента в Общество;
 - порядок оказания медицинской помощи пациенту;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - права и обязанности Пациента;
 - права и обязанности Общества;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - график работы Общества и ее должностных лиц;
 - порядок разрешения споров и конфликтов;
 - ответственность за нарушение Правил.
- 1.4** Правила размещаются на информационном стенде Общества в доступном для пациентов месте, а также на сайте Общества:
- 1.5** Факт ознакомления с Правилами подтверждаются пациентом путем предоставления подписи в договоре на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациентов в Общество

- 2.1** Общество является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе.
- 2.2** Для получения медицинской помощи пациент должен лично или по телефону обратиться к администратору Общества и записаться на прием к врачу или специалисту.
- 2.3** При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, а также информацию о том, обращался ли он в Общество ранее.
- 2.4** При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выявилась невозможность посещения.
- 2.5** Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (

- специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего пациента на более позднее.
- 2.6 Общество оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).
 - 2.7 При первичном обращении администратором заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны, e-mail, а также иная информация, необходимая для оказания качественных медицинских услуг.
 - 2.8 В соответствии с требованием статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Общества.
 - 2.9 В соответствии с требованиями Закона РФ о «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, устанавливающий правовые отношения между Пациентом и Обществом.
 - 2.10 Оплата услуг Общества производится либо наличными денежными средствами в кассу Общества, либо в безналичном порядке на расчетный счет Общества. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом Общества строго запрещены.
 - 2.11 При обращении пациента за медицинской помощью заключается Договор на предоставление платной медицинской помощи и подписывается предварительное согласование цен (предварительный план лечения).
 - 2.12 Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью Общества и хранится в соответствии с законодательством РФ.
 - 2.13 Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Общества без согласования с генеральным директором Общества.

3. Порядок оказания медицинской помощи Пациенту

- 3.1 При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.
- 3.2 Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводилось).
- 3.3 Направление на оперативное вмешательство дается после необходимых консультаций и исследования.
- 3.4 При нахождении в Клинике пациент обязан придерживаться режима работы Общества, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.
- 3.5 Курить и употреблять спиртные напитки в помещении Общества категорически запрещено.

- 3.6 Передвигаться по Клинике пациент должен в сопровождении администратора или медицинского персонала. Входить в служебные и технические помещения Общества запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.
- 3.7 Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в Клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе), а также выполнять указания сотрудников Общества, направленные на соблюдения санитарно-эпидемиологического режима.
- 3.8 Пациент должен уважительно относиться к работникам Общества, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Общества.
- 3.9 Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения в Обществе (включая детей старше 14 лет, находящихся в Обществе без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.
- 3.10 Пациент должен бережно относиться к имуществу Общества и других посетителей. При причинении ущерба имуществу Общества или иных посетителей виновное лицо обязано возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента

- 4.1 При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.
- 4.2 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 лечения и связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.
- 4.3 Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается третьим лицам без письменного согласия пациента с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.
- 4.4 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.
- 4.5 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 4.6 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5. Права и обязанности Пациента

- 5.1 Пациент имеет право на:
 - уважительное и гуманное отношение со стороны персонала Общества;

- выбор врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства (отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником);
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариациях медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение по письменному требованию копии медицинских документов.

5.2 Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения и настоящие Правила;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки;
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять лечебные и профилактические мероприятия, назначаемые и/или рекомендованные лечащим врачом;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и подписать его;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и/или работников Общества, выполнять требования администраторов в период пребывания в Обществе;
- не вмешиваться в действия лечащего врача или осуществлять действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Общества и других пациентов, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Общества.

6. Права и обязанности Общества

6.1 Общество обязуется:

- оказывать квалифицированную медицинскую помощь, проводить осмотры врачами-специалистами, оказывать комплекс инструментальной, функциональной, лабораторной диагностики;
- информировать пациента о наличии заболевания, методах рекомендуемого ему обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях;
- сохранять в тайне информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении за исключением случаев, предусмотренных Договором медицинского обслуживания и Законом;
- по запросу пациента представить:
 - рецепты на лекарственные препараты, справки, медицинские заключения и листки нетрудоспособности в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
 - необходимые документы, содержащие сведения для получения социальных налоговых вычетов.

6.2 Общество имеет право:

- привлекать другие специализированные организации, а также других специализированных врачей и/или специалистов для оказания медицинских услуг;
- изменить (дополнить) по согласованию с пациентом согласованный план лечения.

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам

- 7.1** Порядок выдачи документов, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством.
- 7.2** Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов.
- 7.3** По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.
- 7.4** Копии медицинских документов, справки о получении услуг Общества и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Общества в течение 30

(тридцати) дней со дня, следующего за днем получения Обществом письменного заявления пациента.

8. График работы Общества и его должностных лиц

- 8.1** График работы Общества, его должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка работников Общества.
- 8.2** Общество работает с понедельника по субботу, включая праздничные и выходные дни, в режиме с 10:00-21:00.
- 8.3** Консультативно-диагностический прием осуществляется с понедельника по субботу, с 10:00 до 21:00, строго по предварительной записи с установлением даты, времени и Ф.И.О. врача.
- 8.4** Общество вправе изменять график работы исходя из объективных организационных условий и фактического графика приема.
- 8.5** При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном порядке с жалобой или предложением к должностным лицам Общества, а также к главному врачу или генеральному директору Общества.
- 8.6** Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Общества в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.
- 8.7** Книга жалоб и предложений находится в уголке потребителя.
- 8.8** Прием пациентов генеральным директором, главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора.

9. Порядок разрешения споров и конфликтов

- 9.1** Администрация и сотрудники Общества оказывают всяческое содействие пациентам в реализации их прав на качественные медицинские услуги.
- 9.2** Пациенты обязуются соблюдать требования, предусмотренные настоящими Правилами. В случае несогласия Пациента с действиями персонала Общества, Пациент доводит сведения до генерального директора лично или письменно, любым доступным способом.
- 9.3** Все спорные и конфликтные ситуации стороны стремятся разрешать путем переговоров, а в случае невозможности, в соответствии с условиями договора и действующим законодательством РФ.

10. Ответственность за нарушение Правил

10.1 Нарушение правил является основанием для одностороннего расторжения Договора на оказание платных медицинских услуг. Предварительное уведомление Пациента не требуется. При этом, при расторжении Договора по вине пациента, или в связи с неявкой на прием, пациент обязан произвести оплату фактически понесенных Обществом расходов, связанных с исполнением обязательств по договору, в связи с затратами на приобретение дополнительных материалов, препаратов, лекарственных средств.