



ПРИКАЗ № 37

г. Омск

«01» сентября 2026 г.

Об утверждении
Правил внутреннего распорядка
для потребителей платных медицинских услуг

В целях обеспечения надлежащих условий для оказания качественной и безопасной медицинской помощи, соблюдения прав пациентов и посетителей, поддержания санитарно-эпидемиологического режима и общественного порядка, а также во исполнение требований:

- ✓ Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- ✓ Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ✓ Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- ✓ Гражданского кодекса Российской Федерации;
- ✓ Постановления Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с «01» сентября 2026 г. Правила внутреннего распорядка для потребителей платных медицинских услуг в ООО «Семейная стоматология» (далее – Правила), являющиеся приложением к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу ранее действовавшие локальные нормативные акты, регулирующие порядок пребывания пациентов в Организации, в том числе Приказ № 22 от 19.05.2026 г.

3. Специалисту по контролю качества:

3.1. Распечатать и разместить утвержденные Правила на информационных стендах в Углах потребителя во всех структурных подразделениях Организации:

- ✓ г. Омск, ул. Серова, д. 16 Б;
- ✓ г. Омск, ул. Т.К. Щербанева, д. 27, пом. 8П;
- ✓ г. Омск, ул. Куйбышева, д. 113, пом. 9П.

3.2. Обеспечить наличие актуальной версии Правил в печатном виде в регистратуре каждого филиала для ознакомления пациентов по требованию.

4. Руководителю отдела маркетинга / ответственному за веб-ресурс:

4.1. Разместить электронную версию утвержденных Правил на официальном сайте Организации: <https://semstom55.ru/> в разделе «Пациентам» или «Документы».

4.2. Обновить ссылки на документ в мобильной версии сайта и при необходимости в профилях Организации на площадках-агрегаторах.

5. Специалисту по кадрам:

5.1. Организовать ознакомление всех медицинских работников и сотрудников административного персонала с настоящими Правилами под роспись в Листе ознакомления.

5.2. Приложить копию Листа ознакомления к настоящему приказу.

6. Руководителю отдела персонала и внутренних коммуникаций обеспечить контроль за исполнением настоящего приказа и актуализацией Правил при изменении действующего законодательства РФ.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

ООО «Семейная стоматология»

 /Демидов Д.Б./

Правила внутреннего распорядка для потребителей платных медицинских услуг в ООО «Семейная стоматология»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей платных медицинских услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с:

- ✓ Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- ✓ Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ✓ Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- ✓ Гражданским кодексом Российской Федерации;
- ✓ Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящие Правила определяют порядок обращения за медицинской помощью потребителей услуг (пациентов), права и обязанности потребителей услуг (пациентов), правила поведения в ООО «Семейная стоматология» (далее – Медицинская организация).

1.3. Правила разработаны в целях обеспечения условий для оказания качественной медицинской помощи, создания безопасных условий для граждан при посещении Медицинской организации, защиты ее сотрудников, а также поддержания установленного порядка в здании и служебных помещениях.

1.4. Правила распространяют своё действие на потребителей услуг (пациентов), а также иных лиц, обратившихся в ООО «Семейная стоматология».

2. Порядок приёма потребителей услуг (пациентов) в Медицинской организации

2.1. Приём пациентов осуществляется по адресам нахождения Медицинской организации:

- ✓ 644048, Омская область, г. Омск, ул. **Серова**, д. 16 Б;
- ✓ 644024, Омская область, г. Омск, ул. **Т.К. Щербанева**, д. 27, пом. 8П;
- ✓ 644010, Омская область, г. Омск, ул. **Куйбышева**, д. 113, пом. 9П.

2.2. Приём пациентов осуществляется в плановом порядке по предварительной записи. При наличии незанятого текущей работой врача-специалиста необходимого профиля и наличии свободного интервала времени, необходимого для проведения приёма, приём пациента может быть произведён в день обращения за медицинской помощью в Медицинскую организацию.

2.3. Медицинская помощь в экстренной форме (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента) оказывается Медицинской организацией и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно.

2.4. Запись на приём осуществляется по телефону для записи: +7 (3812) 90-63-35, либо через администратора при личном посещении Медицинской организации. При записи на приём пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество (при наличии) и номер телефона.

2.5. Накануне визита пациент получает напоминание о времени приёма в личных сообщениях или посредством телефонного звонка от сотрудника контактного центра по номеру телефона, указанному пациентом. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить Медицинскую организацию любым доступным способом (по телефону, в мессенджере, лично) об отмене или необходимости переноса предварительной записи.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств сотрудник Медицинской организации предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

2.7. Опозданием на приём считается явка пациента на приём более чем на 15 минут позднее согласованного времени. В таком случае Медицинская организация оставляет за собой право перенести приём на другое время или сократить время приёма на период опоздания, если это не

отразится на качестве оказываемой медицинской помощи. Решение о возможности приёма при опоздании принимает лечащий врач исходя из медицинских показаний и безопасности лечения.

2.8. Приём пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта или иного, установленного законом документа). Однако при необходимости оказания медицинской помощи в экстренной форме приём пациента может быть осуществлён без предъявления документа, удостоверяющего личность.

2.9. Законному представителю пациента необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной, установленный законом документ), и документ, удостоверяющий его права как законного представителя пациента.

2.10. В целях обеспечения доступа граждан к услугам в сфере здравоохранения в электронной форме, а также взаимодействия информационных систем в сфере здравоохранения уполномоченным федеральным органом исполнительной власти создаётся, развивается и эксплуатируется единая государственная информационная система в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ).

Медицинская организация запрашивает страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) пациента исключительно на добровольной основе для целей интеграции с подсистемой «Федеральный реестр электронных медицинских документов» ЕГИСЗ (далее – РЭМД ЕГИСЗ). Предоставление данных СНИЛС не является обязательным условием для заключения Договора и оказания платных медицинских услуг. Отсутствие СНИЛС или отказ пациента от его предоставления не влекут за собой необходимость оформления каких-либо дополнительных документов и не могут служить основанием для ограничения в праве на получение медицинской помощи.

2.11. Обработка персональных данных пациента в ООО «Семейная стоматология» осуществляется в строгом соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». С порядком, целями, правовыми основаниями и способами обработки персональных данных, а также с правами субъекта персональных данных пациент может ознакомиться в Политике обработки персональных данных ООО «Семейная стоматология», размещённой:

- на информационном стенде в помещении Медицинской организации;
- на официальном сайте: <https://semstom55.ru/>

2.12. Пациенту необходимо явиться на приём при первичном обращении за медицинской помощью за 20 минут до начала приёма, при последующих обращениях за медицинской помощью — за 10 минут до приёма.

В течение этого времени у пациента (его законного представителя) будет возможность ознакомиться с информацией для пациентов, размещённой на информационном стенде в помещении Медицинской организации, и оформить документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством для получения платных медицинских услуг.

2.13. При первичном обращении за медицинской помощью в Медицинскую организацию на пациента заводится Медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие обязательные сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации по месту жительства, номер телефона, и оформляются иные документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством.

2.14. При обращении за медицинской помощью в Медицинскую организацию с пациентом и/или, в установленных законом случаях, с законным представителем пациента оформляются (заключаются) требуемые в соответствии с действующим законодательством документы:

- Информированное согласие на обработку персональных данных;
- Договор оказания платных медицинских услуг;
- Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- Иные требуемые документы.

2.15. При первичном обращении за медицинской помощью и далее ежегодно пациентом (его законным представителем) собственноручно заполняется Анкета о состоянии здоровья, которая является частью медицинской карты пациента.

2.16. Перед предоставлением в Медицинской организации платной медицинской услуги (проведением медицинского вмешательства) пациент, или, в установленных законом случаях, законный представитель пациента должен дать Информированное добровольное согласие на

медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан»).

2.17. Без оформления и подписания документов, указанных в пунктах 2.14 и 2.16 настоящих Правил, Медицинская организация вправе не оказывать медицинские услуги пациенту, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.18. В связи со спецификой медицинских вмешательств и индивидуальными особенностями лечения время начала приёма может быть смещено, поскольку требования к качеству и безопасности лечения не позволяют врачу прервать текущую манипуляцию до её полного завершения.

2.19. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения. До начала лечения с пациентом оформляются: Информированное добровольное согласие на лечение и Спецификация к плану лечения (приложение к Договору, являющееся его неотъемлемой частью).

2.20. По завершении оказания платной медицинской услуги пациент подписывает Акт выполненных платных медицинских услуг и оплачивает оказанные ему услуги у администратора.

2.21. Медицинская организация может отказать в оказании платных медицинских услуг потребителю услуг (пациенту) в одностороннем порядке:

при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления медицинской услуги, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека;

в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства (например, при просьбе пациента удалить зуб, подлежащий консервативному лечению);

в случае нарушения пациентом настоящих Правил, если такое нарушение исключает возможность качественного и безопасного оказания медицинской помощи.

3. Права и обязанности потребителей услуг (пациентов)

3.1. Потребитель услуг (пациент) имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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;
- получение копий документов без дополнительной платы после оказания услуги, в том числе в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (включая мессенджеры и электронную почту) по согласованию с пациентом;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. Потребитель услуг (пациент) обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, потребители услуг (пациенты) обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

- соблюдать режим лечения, выполнять предписания лечащего врача и другого медицинского персонала;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи (медицинских услуг);
- представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- немедленно информировать лечащего врача, лицо, оказывающее медицинскую услугу, об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
- бережно относиться к имуществу Медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медицинской организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности и правила запрета курения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (отменить посещение Медицинской организации для планового лечения, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека, в период острой фазы ОРВИ, гриппа, герпеса и других инфекционных заболеваний);
- перед входом в лечебные кабинеты Медицинской организации надевать бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила поведения в общественных местах и не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом Медицинской организации своих обязанностей;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям Медицинской организации. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Медицинской организации.

3.3. Посетителям Медицинской организации, потребителям услуг (пациентам) запрещается:

- иметь при себе предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться без соответствующего разрешения в служебных помещениях Медицинской организации;
- оставлять детей младшего возраста без взрослого сопровождающего;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из Медицинской организации имущество Медицинской организации и документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов, иных мест хранения документации. Медицинская карта пациента является собственностью Медицинской организации; при необходимости пациенту по его письменному запросу выдаётся выписка из медицинской карты;
- размещать в помещении Медицинской организации объявления без разрешения администрации Медицинской организации;
- выполнять в Медицинской организации функции торговых агентов, представителей;
- посещать Медицинскую организацию, приходить на приём в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.

3.4. Порядок проведения фото- и видеосъёмки на территории Медицинской организации:

3.4.1. В целях обеспечения безопасности, соблюдения врачебной тайны и прав граждан на охрану изображения (ст. 152.1 ГК РФ), фото- и видеосъёмка на территории Медицинской организации осуществляется по предварительному согласованию с Администрацией.

3.4.2. Пациент имеет право фиксировать процесс оказания ему медицинской помощи (сбор информации об услуге) при условии, что это:

- не препятствует работе медицинского персонала и не создаёт угрозу безопасности лечебного процесса;

– не нарушает права других пациентов на сохранение врачебной тайны (в кадр не попадают третьи лица и их документация);

– не сопровождается использованием специального оборудования (вспышек, штативов, дополнительных осветительных приборов) без разрешения врача.

3.4.3. Использование полученных записей (в том числе публикация в сети Интернет, социальных сетях и мессенджерах) допускается только при наличии письменного согласия всех лиц, попавших на видео.

3.4.4. Медицинская организация оставляет за собой право приостановить съёмку, если она мешает проведению медицинских манипуляций или нарушает внутренний распорядок работы учреждения.

3.5. Дополнительно права и обязанности Медицинской организации и потребителя услуг (пациента) по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре оказания платных медицинских услуг.

4. Ответственность за нарушение Правил

4.1. За нарушение настоящих Правил пациент несёт ответственность в соответствии с законодательством РФ.

4.2. В случае выявления нарушений со стороны пациента Медицинская организация имеет право применить следующие меры:

устное предупреждение и требование прекратить противоправные действия;

перенос приёма на другое время — при опоздании Пациента более чем на 15 минут;

односторонний отказ от исполнения договора (отказ в приёме) — если действия Пациента исключают возможность качественного и безопасного оказания медицинской помощи;

вызов сотрудников охраны или полиции — при проявлении агрессии, угрозах персоналу, хулиганстве или порче имущества.

4.3. Факт грубого нарушения настоящих Правил фиксируется внутренним Актом о нарушении правил внутреннего распорядка с привлечением свидетелей (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

4.4. В случае причинения пациентом материального ущерба имуществу Медицинской организации (поломка оборудования, мебели) пациент обязан возместить его в полном объёме согласно ст. 1064 ГК РФ.

Приложение № 1 к Правилам
внутреннего распорядка для потребителей
платных медицинских услуг
в ООО «Семейная стоматология»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Семейная стоматология»
_____/Демидов Д.Б./
«__» _____ 2026 г.

АКТ
о нарушении правил внутреннего распорядка

Дата и время составления: _____
Место составления акта: _____
Ф.И.О. лица, допустившего нарушения: _____

Суть и обстоятельства нарушения:

Вышеизложенные факты являются нарушением правил внутреннего распорядка (правил поведения пациентов).

Подписи свидетелей:

_____ (подпись сотрудника)	_____ (Фамилия И.О., должность)
_____ (подпись сотрудника)	_____ (Фамилия И.О., должность)
_____ (подпись сотрудника)	_____ (Фамилия И.О., должность)