



Утверждаю  
Генеральный директор ООО «Русс-Дент»

Ибрагимов О.Р.

20 мая 2026 г.

## **Правила внутреннего распорядка**

### **ООО «Русс-Дент» для пациентов**

#### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», ППРФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и иными нормативными актами (далее — Правила) ООО «Русс-Дент», (далее Русс-Дент) — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Русс-Дент, права и обязанности пациента, правила поведения в клинике и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за стоматологической помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Русс-Дент, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

2. Правила внутреннего распорядка Русс-Дент для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Русс-Дент;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Русс-Дент и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- время работы Русс-Дент и его должностных лиц;

3. Правила внутреннего распорядка Русс-Дент обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации.

С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

4. Правила внутреннего распорядка Русс-Дент для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте — в регистратуре Русс-Дент и размещены на официальном сайте Русс-Дент <https://russdent.ru/> в разделе «Юридическая информация».

#### **II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В РУСС-ДЕНТ**

1. Оказание медицинских услуг в Русс-Дент осуществляется на основании публичного договора.

2. Медицинская помощь в Русс-Дент осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется

в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону, через сайт. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи.

В случае опоздания Пациента сотрудники Русс-Дент вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом.

В случае невозможности явки Пациент обязуется заблаговременно уведомить регистратуру о своей неявке, но не менее чем за 3 часа до назначенного времени.

3. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов директором, главным врачом, заместителем главного врача пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Русс-Дент.

4. В Русс-Дент при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- контактный номер телефона;
- место работы.

Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме. Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское обследование и вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных (в тексте договора и самостоятельным документом). Оформляется анкета здоровья пациента. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

5. Русс-Дент вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу организации, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов Русс-Дент от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста.

6. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию Русс-Дент согласно раздела IV настоящего положения, по графику приёма должностными лицами Русс-Дент граждан, утверждённому директором.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;

- 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;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

## 2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях, сообщить обо всех проблемах со здоровьем, включая аллергические реакции или индивидуальную непереносимость лекарств;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг, в том числе: выполнять устные и письменные рекомендации и назначения лечащего врача и иные медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;
- явиться на прием к врачу за 10 мин. до назначенного времени.

3. На территории всех подразделений Русс-Дент запрещено курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, в том числе с использованием электронных приспособлений, или использование кальянов.

## **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ РУСС-ДЕНТ И ПАЦИЕНТОМ**

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу, заместителю главного врача Русс-Дент, в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — администратору, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись администратора с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, претензия может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

5. В случае возникновения спора о наличии недостатка оказанной услуги и причинах его возникновения, Русс-Дент, по письменному обращению пациента, в течение 30 рабочих дней обязана организовать проведение врачебного консилиума, пациент обязан присутствовать при его проведении.

6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

7. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

## **V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами Русс-Дент. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю
4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
6. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия пациента или его представителя допускается в целях обследования и лечения пациента, не способного из-за своего состояния выразить свою волю и в иных случаях, установленных ст. 13 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
7. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в Русс-Дент является собственностью организации. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя Русс-Дент, получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного директором, главным врачом, заместителем главного врача, либо заведующим отделением. Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

#### **VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

Выписка из медицинской документации предоставляется пациенту на основании его письменного обращения в срок 10 рабочих дней.

#### **VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ РУСС-ДЕНТИ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

1. Время работы Русс-Дент и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы Русс-Дент и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни.
3. График и режим работы Русс-Дент утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.
4. Информация о времени работы Русс-Дент, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах и в регистратуре Русс-Дент.