



Генеральный директор
ООО Стоматологический центр
«Детский Жемчуг»
А.К. Цветков
«30» июня 2026 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ДЕТСКИЙ ЖЕМЧУГ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг 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", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» его права и обязанности, правила поведения в ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг», порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющийся на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятной возможности оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения потребителя медицинских услуг;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов, их законных представителей и иных лиц в ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг»
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов и их представителей, проходящих обследование и лечение в ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг»;

1.4. С правилами пациент/его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются только родители, усыновители, опекуны или попечители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

* Данные правила опираются на действующий СанПиН 3.3686-21 (профилактика инфекций), а также на 323-ФЗ: ст.51 закрепляет право родителей сопровождать ребенка до 18 лет в мед. организациях, а ст. 79 обязывает мед. организацию организовывать деятельность в соответствии с порядками оказания помощи и обеспечивать безопасность.

2.1. ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» оказывает амбулаторную стоматологическую помощь.

2.3. В случае обращения пациентов в ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» подает экстренное извещение об инфекционном заболевании в Центр гигиены и эпидемиологии.

2.5 Чтобы обеспечить стерильность, безопасность и соблюдение санитарных норм (СанПиН), во время осмотра пациента в кабинете может находиться только один законный представитель (родитель, опекун или усыновитель). Если ребёнка сопровождает другое лицо, при себе обязательно нужно иметь нотариально заверенную доверенность.

Остальные родственники и сопровождающие, к сожалению, не смогут пройти в кабинет — мы просим их дождаться окончания приёма в холле.

Исключения делаются для:

- детей с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных пациентов;
- случаев, когда требуется сурдоперевод или помощь переводчика;
- тяжёлого состояния пациента (например, сильная боль, риск обморока или резкое ухудшение самочувствия)*.

2.6. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» - с понедельника по субботу с 8.30 до 19.30 часов (перерыв с 13.30 до 14.30).

2.7. Прием пациентов врачами ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» проводится согласно графику приема врачей. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной/экстренной медицинской помощи.

2.8 Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам + 7 (900) 574-62-62, 8 (484) 397-25-62, а также через сайт ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» в сети «Интернет» www.detigemchug.ru.

2.9. При входе в ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.10. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» ответственности не несет.

2.11. При обращении взрослого пациента администратор в регистратуре заводит медицинскую карту стоматологического больного, для оформления которой пациент предъявляет паспорт, СНИЛС, для застрахованных пациентов – паспорт, СНИЛС и полис ДМС, сообщает адрес места жительства и контактный телефон. При обращении несовершеннолетнего пациента администратор в регистратуре заводит медицинскую карту стоматологического больного, для оформления которой пациент/законный представитель пациента предъявляет паспорт, СНИЛС, свидетельство о рождении ребенка, для застрахованных пациентов – паспорт, СНИЛС, свидетельство о рождении, полис ДМС,

* Данные правила опираются на действующий СанПиН 3.3686-21 (профилактика инфекций), а также на 323-ФЗ: ст.51 закрепляет право родителей сопровождать ребенка до 18 лет в мед. организациях, а ст. 79 обязывает мед. организацию организовывать деятельность в соответствии с порядками оказания помощи и обеспечивать безопасность.

сообщает адрес места жительства и контактный телефон. ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.12. Администратор записывает пациента на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.13. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.14. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» по телефону в кратчайшие сроки.

2.15. В кабинет врача пациента приглашает врач или ассистент. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и при ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Информирование о предстоящем медицинском вмешательстве в соответствии с нормативно-правовыми актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных нормативно-правовыми актами;

3.1.8. Обращение/заявление к должностным лицам ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг»;

3.1.9. Сохранение работниками ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных нормативно-правовыми актами;

3.1.10. Получение в доступной для пациента/законного представителя форме полной информации о состоянии своего здоровья (здоровья подопечного), применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Перед началом лечения пациент обязан подписать информированное добровольное согласие, предварительно изучив его текст, задав все вопросы лечащему врачу.

3.2.2. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.4. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.5. Предоставлять врачу или лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (о состоянии здоровья подопечного), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

* Данные правила опираются на действующий СанПиН 3.3686-21 (профилактика инфекций), а также на 323-ФЗ: ст.51 закрепляет право родителей сопровождать ребенка до 18 лет в мед. организациях, а ст. 79 обязывает мед. организацию организовывать деятельность в соответствии с порядками оказания помощи и обеспечивать безопасность.

пациент/законный представитель должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье (здоровье подопечного) может отразиться на правильности постановки диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз лечения;

3.2.6. Пациент обязан незамедлительно известить лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья (здоровья подопечного). При отсутствии лечащего врача передать данную информацию администратору или медицинской сестре;

3.2.7. Пациент должен приходить на прием к врачу-стоматологу в назначенное время. В случае опоздания Пациента на прием ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» оставляет за собой право отменить или перенести прием;

3.2.8. Своевременно и точно выполнять медицинские назначения и рекомендации лечащего врача;

3.2.9. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ИНЫХ ЛИЦ В ООО СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ДЕТСКИЙ ЖЕМЧУГ»

4.1. Категорически запрещается:

- курить, употреблять спиртные напитки на территории ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» а также находиться в нетрезвом виде, состоянии наркотического или токсического опьянения;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» и иным лицам, находящимся в ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» или выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- пациентам/законным представителям/иным лицам недопустимо производить фото- и видеосъемку сотрудников/других пациентов/их представителей в ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» без их согласия и согласия администрации;

- приносить на территорию ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» легковоспламеняющиеся, взрывоопасные, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, оружие, колющие, режущие и бьющиеся предметы, а также животных;

- передвигаться в помещениях ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» на роликовых коньках, скейтбордах, самокатах, велосипедах;

- оставлять детские коляски, самокаты, велосипеды, ролики и др. в холле ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» ООО «Жемчуг».

4.2 Нахождение сопровождающих лиц, кроме законных представителей пациента, в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. В помещениях ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» необходимо соблюдать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в контейнеры для мусора, использованные бахилы помещаться в специальный контейнер, находящийся при выходе из ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг». Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.4. Во время повышенной заболеваемости ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты – маски.

4.5. Пациент обязан бережно относиться к имуществу ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг».

4.6. Пациент обязан соблюдать настоящие правила, правила техники безопасности и правила пожарной безопасности.

* Данные правила опираются на действующий СанПиН 3.3686-21 (профилактика инфекций), а также на 323-ФЗ: ст.51 закрепляет право родителей сопровождать ребенка до 18 лет в мед. организациях, а ст. 79 обязывает мед. организацию организовывать деятельность в соответствии с порядками оказания помощи и обеспечивать безопасность.

4.7. В случае несоблюдения изложенных правил персонал ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» имеет право удалить пациента из ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг» вызвать полицию.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ЖЕМЧУГ» И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае возникновения споров (жалоб) пациент/его законный представитель может обратиться устно или письменно к генеральному директору, главному врачу. Письменное обращение может быть изложено в заявлении, книге отзывов и предложений, направлено на электронную почту или сайт ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг»

5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006 г. и законом РФ «О защите прав потребителей». Ответ на обращение направляется пациенту Почтой России по указанному им адресу, вручается ему лично, по просьбе пациента направляется на электронную почту.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО Стоматологический центр «Детский Жемчуг». 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, другим лицам информация предоставляется только при наличии письменного согласия законного представителя или нотариальной доверенности, где прямо указано право на получение медицинской информации. Врач обязан проверить наличие этих документов перед разглашением сведений.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, является врачебной тайной, может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только на основании, предусмотренном действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни, выписка из медицинской карты, заверенная копия медицинской карты, результаты диагностических исследований.

* Данные правила опираются на действующий СанПиН 3.3686-21 (профилактика инфекций), а также на 323-ФЗ: ст.51 закрепляет право родителей сопровождать ребенка до 18 лет в мед. организациях, а ст. 79 обязывает мед. организацию организовывать деятельность в соответствии с порядками оказания помощи и обеспечивать безопасность.