

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ПРОДЕНТ»

Т.А. Абрамова

Приказ от «26» августа 2026 г. № 10

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Локальный акт ООО «ПРОДЕНТ», Форма Ф-02

Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьей 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и пунктом 20 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 г. № 659.

Правила устанавливают порядок поведения пациентов, их законных представителей и посетителей при нахождении в помещениях ООО «ПРОДЕНТ» (далее — Клиника) и являются обязательными для исполнения. Правила размещаются на сайте Клиники и на информационном стенде, доводятся до сведения пациента при заключении договора об оказании платных медицинских услуг.

1. Общие положения

- 1.1. Клиника работает ежедневно с 9:00 до 21:00. Медицинская помощь оказывается по предварительной записи.
- 1.2. До начала оказания медицинских услуг оформляются: договор об оказании платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных. Каждый документ подписывается отдельно.
- 1.3. До подписания договора пациенту предоставляются для ознакомления прейскурант и Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг.
- 1.4. Пациент вправе получить копию договора, приложений к нему и подписанных согласий.

2. Правила посещения

- 2.1. Вход в помещения Клиники осуществляется в бахилах либо в сменной обуви. Бахилы предоставляются Клиникой.
- 2.2. Верхнюю одежду просим оставлять в гардеробе.
- 2.3. Просим приходить на прием в назначенное время. При невозможности явки просим предупредить администратора не позднее чем за 24 часа по телефону 8 (495) 489-99-59.
- 2.4. При опоздании пациента более чем на 15 минут Клиника вправе перенести прием на другое время или дату с учетом расписания врача.

- 2.5. Если прием задерживается по объективной причине, связанной с особенностями лечения предыдущего пациента, просим отнестись с пониманием: такое же внимание будет уделено и вашему приему.
- 2.6. Просим соблюдать чистоту в помещениях Клиники и бережно относиться к оборудованию, мебели и предметам интерьера.
- 2.7. Просим соблюдать тишину в холле и коридорах и отключать звук мобильного телефона на приеме у врача.
- 2.8. Ответственность за поведение и безопасность несовершеннолетних, находящихся в Клинике, несут сопровождающие их лица.

3. В помещениях и на территории Клиники запрещается

Настоящий раздел содержит перечень действий, совершение которых в Клинике не допускается.

- 3.1. Вести себя некорректно по отношению к работникам Клиники и другим пациентам: разговаривать на повышенных тонах, оскорблять, допускать угрозы и иные действия, нарушающие общественный порядок.
- 3.2. Курить, в том числе использовать электронные средства доставки никотина, в помещениях и на прилегающей территории (статья 12 Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ).
- 3.3. Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.
- 3.4. Находиться в помещениях Клиники с признаками алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 3.5. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.
- 3.6. Выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления, изымать документы из медицинских карт, с информационных стендов и из папок.
- 3.7. Препятствовать проезду транспорта к зданию Клиники.
- 3.8. Проводить фото-, аудио- и видеосъемку работников Клиники и других пациентов без их согласия. Пациент вправе вести фиксацию хода оказания медицинской услуги, оказываемой лично ему, уведомив об этом лечащего врача.

4. Последствия нарушения Правил

- 4.1. При нарушении пунктов 3.1—3.8 настоящих Правил работник Клиники составляет акт с указанием обстоятельств нарушения. Акт подписывается работником и, при наличии, свидетелями.
- 4.2. Лечащий врач по согласованию с руководителем Клиники вправе отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих (часть 3 статьи 70 Федерального закона № 323-ФЗ). В этом случае Клиника организует замену лечащего врача.

- 4.3. Клиника вправе отказаться от исполнения договора об оказании платных медицинских услуг в порядке, установленном статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, при полном возмещении потребителю убытков.
- 4.4. При отказе от оказания медицинских услуг пациенту сообщается о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
- 4.5. Отказ в оказании медицинской помощи в экстренной форме не допускается (часть 2 статьи 11 Федерального закона № 323-ФЗ).

5. Обязательства Клиники

- 5.1. Работники Клиники гарантируют пациентам корректное и тактичное обращение на всех этапах оказания медицинской помощи.
- 5.2. Обращения и жалобы принимаются лично у администратора, по телефону 8 (495) 489-99-59, по электронной почте info@prodentconcept.com и по адресу 119034, г. Москва, Гагаринский пер., д. 5, стр. 1. Обращение может быть направлено в любой форме и любым способом.
- 5.3. Сведения о порядке направления обращений в надзорные органы размещены на сайте Клиники и на информационном стенде.

Благодарим за понимание и соблюдение настоящих Правил.