

Правила внутреннего распорядка для пациентов (законных представителей) медицинской организации

1. Сведения об утверждении

Утверждены Приказом генерального директора ООО «РИО-Стом»
№ 01/1-ОРР/ИНФ от 01.09.2026 г.

2. Нормативно-правовые акты РФ

1. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 г. N2300-1 «О защите прав потребителей».
3. Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 г. N 659).
4. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 марта 2025 г. N 118н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Требования к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (утв. Приказом Министерства здравоохранения РФ 31 июля 2020 г. N 785н).

3. Общие положения

3.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов – потребителей платных медицинских услуг стоматологической медицинской организации (далее – Правила) утверждены в целях реализации и защиты прав пациентов - потребителей платных медицинских услуг на качественную медицинскую помощь и безопасную среду при получении медицинских услуг.

3.2. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом стоматологической медицинской организации, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения поведение пациента во время нахождения в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений по оказанию стоматологической медицинской помощи.

3.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

№ п/п	Понятие	Определение
1	Медицинская организация	юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов

		деятельности
2	Медицинский работник	физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности
3	Лечащий врач	врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения. Назначается руководителем медицинской организации (подразделения медицинской организации) или выбирается пациентом с учетом согласия врача
4	Пациент	физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния
5	Медицинская услуга	медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение
6	Платные медицинские услуги	медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи. Предоставляются медицинскими организациями на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности
7	Исполнитель платных медицинских услуг	медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие платные медицинские услуги в соответствии с договором
8	Потребитель платных медицинских услуг	физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
9	Заказчик платных медицинских услуг	физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя
10	Законный представитель пациента	Лицо, представляющее интересы несовершеннолетнего пациента: один из родителей, приемный родитель, опекун, попечитель, орган опеки и попечительства
11	Представитель пациента	Лицо, представляющее интересы совершеннолетнего пациента на основании отдельно оформленного специального полномочия (доверенности или внесенного пациентом в Информированное добровольное согласие) с

		согласием пациента на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну
12	Визит пациента	Посещение медицинской организации по предварительной записи или в случае острой боли для получения медицинских услуг или посещение в целях получения сведений о состоянии здоровья и/или получения информации об исполнителе услуг
13	Плановое посещение лечащего врача	Визит пациента для получения медицинских услуг согласно назначенного лечащим врачом режима лечения
14	Правило поведение	Установленная законодательством РФ и в его исполнение и соблюдение локальными нормативными актами медицинской организации норма поведения пациента (законного представителя) в целях обеспечения нормального функционирования медицинской организации, обеспечения реализации прав и законных интересов пациентов – потребителей платных медицинских услуг, обеспечения безопасного пребывания граждан, принятия своевременных мер реагирования на противоправные действия гражданина
15	Агрессивное поведение	Действия пациента (законного представителя), выражающиеся в использовании нецензурной лексики, повышении тона, угрозах, физическом воздействии или ином нарушении общественного порядка, препятствующие оказанию медицинской помощи
16	Дистанционная запись	Бронирование времени приема через сайт, мессенджеры или телефон, являющееся предварительным этапом заключения договора

3.3. Настоящие Правила регулируют:

1	Порядок записи пациента на прием и посещения медицинской организации в целях получения платных медицинских услуг
2	Порядок записи пациента на прием и посещения медицинской организации в целях получения платных медицинских услуг в период санитарно-эпидемиологического неблагополучия на территории по месту деятельности медицинской организации
3	Правила поведения пациента (законного представителя)
4	Порядок личного приема пациента (законного представителя, представителя) руководителем медицинской организации и его заместителем
5	Порядок предъявления устных и письменных обращений (запросов, заявлений, жалоб, претензий и др.) на неудовлетворенность оказанной медицинской помощью и нарушения иных прав пациентов – потребителей платных медицинских услуг
6	Порядок обращения пациента (законного представителя, представителя) за сведениями, отражающими состояние здоровья пациента
7	Порядок осуществления пациентом (законным представителем, представителем) видеонаблюдения

3.5. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом медицинской организации, положения которого обязательны для соблюдения пациентами – потребителями платных медицинских услуг, законными представителями и представителями пациентов в силу отдельного специального полномочия.

4. Порядок записи пациентов на прием и посещения медицинской организации в целях получения платных медицинских услуг

4.1. Медицинские услуги по стоматологической медицинской помощи оказываются на условиях платности.

4.2. Оказание платных медицинских услуг осуществляется на основании публичного договора, заключаемого в письменной форме или дистанционным способом.

4.3. Основанием для заключения с пациентом договора на оказание платных медицинских услуг является его свободное волеизъявление и желание и при наличии медицинских показаний для получения медицинской помощи.

4.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

4.5. Медицинская помощь оказывается на основании предварительной записи и в порядке «живой» очереди в случае необходимости в экстренной и неотложной стоматологической медицинской помощи.

Запись на первичный и повторный прием и обследования осуществляется в целях обеспечения равного доступа пациентов к медицинской помощи, упорядочения потока пациентов и создания комфортных условий ожидания.

4.6. Способы записи

Пациент (законный представитель) может выбрать любой удобный для себя способ записи на первичную консультацию, повторный прием и обследование:

Личное обращение	в регистратуру клиники
Телефонная связь	по номерам телефона
Электронная запись	через официальный сайт клиники (круглосуточно)
Мессенджеры/Социальные сети	через официальные аккаунты клиники

4.7. Информация, необходимая для записи

При первом обращении пациенту (законному представителю) необходимо сообщить представителю клиники (администратору/медицинскому регистратору) следующую информацию:

- 1) Фамилия, имя, отчество (полностью) пациента.
- 2) Дата рождения пациента.
- 3) Контактный номер телефона для связи и подтверждения визита.
- 4) Характер проблемы или причина обращения пациента (например: «острая боль», «профилактический осмотр», «консультация по имплантации»).

При записи администратор (медицинский регистратор) по требованию пациента (законного представителя) обязан предоставить информацию о квалификации врача, его образовании, графике работы и стоимости первичной консультации согласно действующему на момент записи Прейскуранту.

4.8. Порядок подтверждения визита

Администратор клиники вправе при наличии согласия на обработку персональных данных осуществить предварительный звонок или отправить СМС-сообщение/сообщение в мессенджер пациента (законного представителя) за 24 часа до назначенного времени приема для подтверждения визита.

Пациенту (законному представителю) в случае невозможности посещения клиники рекомендуется сообщить об этом не менее чем за 12 часов. Это позволит предоставить освободившееся время другому пациенту, нуждающемуся в медицинской помощи.

4.9. Время прибытия и опоздания

На первичный прием следует прибыть за 15 минут до назначенного времени для ознакомления с документами и оформления договора.

В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут, медицинская организация

оставляет за собой право перенести прием на другое время или сократить время приема (если это не навредит качеству лечения), так как задержка одного пациента приведет к смещению графика приема всех последующих.

4.10. Прием по экстренным показаниям

Пациенты с острой зубной болью, травмами и признаками воспалительных процессов принимаются в день обращения (в ближайшее свободное «окно» в графике врачей) в порядке неотложной помощи.

4.11. При посещении медицинской организации пациент (при необходимости – с законным представителем) обращается в регистратуру к администратору (медицинскому регистратору), которому:

№ п/п	Действия пациента (законного представителя)
1	Сообщает: - цель визита; - время приема и фамилию, имя, отчество (при наличии) лечащего врача
2	Представляет: - документ, удостоверяющий личность; при обращении законного представителя – документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя (свидетельство о рождении, свидетельство об усыновлении (удочерении), постановление органа опеки и попечительства, постановление о приемной семье и др.); - СНИЛС (при наличии) для сверки данных в системе ЕГИСЗ (требование для передачи сведений о приемах). В случае отказа предоставления документа, удостоверяющего личность, пациенту оказываются платные медицинские услуги анонимно, а сведения фиксируются с его слов: фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон. При этом такой пациент должен написать заявление о получении платных медицинских услуг на условиях анонимности. Платные медицинские услуги на условиях анонимности не могут быть оказаны пациентам, не достигшим возраста 18 лет. В случае несогласия пациента (законного представителя) с предоставлением СНИЛС в целях обработки и хранения медицинской документации и (или) сведений о состоянии здоровья гражданина, предоставленных с согласия гражданина (его законного представителя) или размещенных гражданином (его законным представителем) в том числе посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в ЕГИСЗ, пациент (законный представитель) должен предоставить подписанный Отказ пациента (законного представителя) на обработку и хранение медицинской документации и (или) сведений о состоянии здоровья гражданина, предоставленных с согласия гражданина (его законного представителя) или размещенных гражданином (его законным представителем) в том числе посредством федеральной государственной информационной системы «единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ). Дети до 15 лет принимаются только в сопровождении законных представителей.

4.8. Администратор (медицинский регистратор):

№ п/п	Действия администратора (медицинского регистратора)
1	Принимает документ, удостоверяющий личность; при обращении законного представителя – документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя (свидетельство о рождении,

	свидетельство об усыновлении (удочерении), постановление органа опеки и попечительства, постановление о приемной семье и др.). В случае отказа предоставления документа, удостоверяющего личность, разъясняет пациенту порядок, условия и последствия оказания платной медицинской помощи на условиях анонимности
2	При первичном посещении пациента:
2.1	- разъясняет значение документа: Согласия на обработку персональных данных пациента (законного представителя), избирает подпись пациента (законного представителя); - заводит медицинскую карту стоматологического пациента, заполняет титульный лист, вносит данные в специальные разделы медицинской информационной системы (МИС) при ее наличии; - разъясняет Правила предоставления платных медицинских услуг и Правила внутреннего распорядка стоматологической медицинской организации; - информирует пациента (законного представителя) по вопросам, связанным с оказанием платных медицинских услуг по стоматологической медицинской помощи, при обращении пациента (законного представителя) с таковыми
2.2	Заключает с пациентом (законным представителем) Договор на оказание платных медицинских услуг
2.3	Приглашает пациента (при необходимости – с законным представителем) проследовать к кабинету приема лечащего врача и просит подождать приглашения войти в кабинет лечащим врачом или медицинской сестрой (братом)
2.4	Входит в кабинет лечащего врача, сообщает о явке пациента и предоставляет медицинскую карту стоматологического пациента
2.5	После завершения посещения лечащего врача заключает Договор на оказание платных медицинских услуг (в случае, если предмет договора определен планом лечения)
3	При повторном посещении пациента:
3.1	Идентифицирует личность пациента (законного представителя) путем сверки данных документа, удостоверяющего личность, с данными, указанными в Листе идентификации в медицинской карте/Карточке пациента в МИС
3.2	Достает медицинскую карту пациента из картотеки
3.3	Приглашает пациента (при необходимости – с законным представителем) проследовать к кабинету приема лечащего врача и просит подождать приглашения войти в кабинет лечащим врачом или медицинской сестрой (братом)
3.4	Входит в кабинет лечащего врача, сообщает о явке пациента и предоставляет медицинскую карту стоматологического пациента
4	Осуществляет расчет с пациентом за оказанные медицинские услуги с выдачей пациенту (заказчику) документов об оказании медицинских услуг и об оплате
5	Осуществляет запись пациента на плановый прием (при наличии показаний и с согласия пациента)
6	Обеспечивает хранение медицинской документации стоматологического пациента в регистратуре

5. Порядок записи пациентов на прием и посещения медицинской организации в целях получения платных медицинских услуг в период санитарно-эпидемиологического неблагополучия на территории по месту деятельности медицинской организации

5.1. Порядок записи пациентов на прием и посещения медицинской организации в целях получения платных медицинских услуг в период санитарно-эпидемиологического неблагополучия соответствует пункту 4 настоящих Правил с некоторыми особенностями:

№ п/п	Особенности записи на прием и посещения
1	Запись на плановый прием и по экстренным и неотложным стоматологическим состояниям осуществляется с учетом необходимости: исключения контакта пациентов между собой, нахождения в зоне регистратуры не более одного пациента, кратности дезинфекции – каждые 2 часа
2	При записи пациента на прием администратор по телефону задаст вопросы, на которые пациенту (законному представителю) надо дать правдивые ответы: о наличии у пациента симптомов ОРВИ, гриппа и новой коронавирусной инфекции (COVID-2019), а также особо опасных инфекций (кори, холеры, оспы обезьян и др.); прибытия к месту жительства (пребывания) из другого эпидемиологически неблагополучного региона России, из другой страны или о контакте с больным ОРВИ, гриппом или новой коронавирусной инфекцией (COVID-2019), особо опасных инфекций (кори, холеры, оспы обезьян и др.)
3	При посещении стоматологической медицинской организации пациент (законный представитель) должен: - убедиться, что он соблюдает требования профилактики: надета маска и одноразовые перчатки; - обработать руки кожными антисептиками с контролем администратором (медицинским регистратором) за соблюдением этой гигиенической процедуры; - позволить врачу измерить температура тела бесконтактным термометром; - заполнить Анкету-расписку об эпидемиологическом анамнезе по ОРВИ, гриппу и новой коронавирусной инфекции (COVID-2019), а также особо опасных инфекций (кори, холеры, оспы обезьян и др.), и ответить на вопросы медицинского работника (если такая процедура санитарным законодательством предусмотрена как обязательная); - соблюдать социальную дистанцию от 1,5 до 2 метров; - обратить свое внимание на плакаты о мерах по профилактике ОРВИ, гриппа и COVID-2019
4	Сообщить при записи на прием или подтверждении явки на плановый прием по телефону в регистратуру достоверные сведения об отсутствии признаков заболевания ОРВИ, гриппа или новой коронавирусной инфекции (COVID-2019), а также особо опасных инфекций (кори, холеры, оспы обезьян и др.): повышение температуры, кашель, чихание, боль в горле и другие симптомы
5	Заблаговременно, не позднее чем за 2 часа до приема, сообщить по телефону в регистратуру о наличии признаков заболевания ОРВИ, гриппа или новой коронавирусной инфекции (COVID-2019), а также особо опасных инфекций (кори, холеры, оспы обезьян и др.): повышение температуры, кашель, чихание, боль в горле и другие симптомы

6. Правила поведения пациента (законного представителя)

6.1. Пациент перед медицинским вмешательством обязан выразить свою волю на медицинское вмешательство путем дачи Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в зависимости от клинического диагноза и на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, а также заключить Договор на оказание платных медицинских услуг.

6.2. Пациент обязан заботиться о своем здоровье, в том числе соблюдать назначенный лечащим врачом режим лечения, назначения (рекомендации) лечащего врача.

Нарушением назначенного режима лечения является одно или несколько действий:

№ п/п	Действие
1	Неявка или несвоевременная явка на прием к лечащему врачу или на процедуру без уважительной причины
2	Несоблюдение данных лечащим врачом назначений (рекомендаций) по уходу во время лечения и в постманипуляционном периоде
3	Невыполнение назначенных врачом диагностических исследований без уважительной причины
4	Нарушение правил подготовки к медицинским вмешательствам (при наличии соответствующих предписаний)
5	Самовольное изменение дозировки или кратности приема назначенных лекарственных препаратов
6	Несоблюдение ограничений (диета, отказ от вредных привычек), установленных врачом на период лечения
7	Предоставление заведомо недостоверной информации о состоянии здоровья или принимаемых лекарствах

6.3. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения причинения вреда жизни и здоровью сотрудников и посетителей медицинской организации, их имуществу предотвращения уголовных и административных правонарушений, в том числе разглашения врачебной тайны пациентов, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил и норм, правил пожарной безопасности и антитеррористической защищенности, в медицинской организации пациентам (законным представителям, представителям) **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

№ п/п	Запрещенные действия
1	Проносить на прилегающую территорию и в здания, помещения медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих
2	Перемещаться по помещениям медицинской организации с крупногабаритными предметами, в т. ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, их надо сдать в гардероб (при наличии) или обратиться к администратору (медицинскому регистратору), который организует их прием и хранение на время посещения
3	Посещать медицинскую организацию с домашними животными и иными питомцами
4	Входить без приглашения медицинского персонала в рентгенологический кабинет, кабинеты врачей-стоматологов-специалистов
5	Входить в помещения медицинской организации вспомогательного характера (помещение для хранения медицинских отходов, помещение для хранения уборочного инвентаря, стерилизационное отделение, процедурный кабинет и др.)
6	Входить в помещения медицинской организации с надписью «служебные помещения» или «вход воспрещен»
7	Курить в помещениях медицинской организации и прилегающей территории
8	Находиться в кабинете лечащего врача в верхней одежде и без сменной обуви (без бахил)
9	Выносить из помещения медицинской организации документы, выданные для ознакомления
10	Изымать документы из медицинской карты, со стенда информации и из информационных папок
11	Выражаться нецензурной бранью, криком, воплями
12	Вести себя некорректно по отношению к медицинским сотрудникам, руководству

	медицинской организации и другим пациентам (их представителям), оскорблять их
13	Присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без наличия на то законных оснований, за исключением законных представителей (согласия пациента на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну)
14	Проводить рекламу товаров и услуг, в том числе путем размещения рекламных объявлений, предлагать к покупке товары и услуги
15	Портить мебель, предметы интерьера и оборудование медицинской организации, имущество других пациентов и их представителей
16	Препятствовать проезду к медицинской организации машин экстренных служб (Скорой медицинской помощи, МЧС России, МВД России и т. д.)
17	Приносить и употреблять на территории и в помещениях медицинской организации алкогольные, наркотические, психотропные и иные токсические вещества
18	Приносить на территорию и в помещения медицинской организации ядовитые, биологически опасные токсические вещества и рассыпать, разливать и распылять их
19	Проведение аудио- и видеозаписи приема, манипуляций и разговоров с персоналом без предварительного письменного согласия медицинского работника (на основании ст. 152.1 ГК РФ и защиты персональных данных)
20	Использование мобильных телефонов в режиме громкой связи и прослушивание аудио-контента без наушников в зонах ожидания и лечебных кабинетах
21	Самостоятельно изменять настройки медицинского оборудования (кресла, светильников, мониторов)

6.4. За нарушение назначенного режима лечения и настоящих Правил внутреннего распорядка стоматологической медицинской организации пациенту может быть отказано в текущем приеме, за исключением случаев, требующих неотлагательного медицинского вмешательства в целях устранения риска возможных неблагоприятных последствий от начатого медицинского вмешательства.

6.5. При нарушении правил поведения и совершения запрещенных действий пациентом (законным представителем) сотрудники медицинской организации вправе сделать пациенту (законному представителю, представителю) соответствующие замечания, вызвать сотрудников правоохранительных органов, применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

6.6. Воспрепятствование осуществлению нормальному безопасному функционированию медицинской организации и процессу оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам (законным представителям), нарушение общественного порядка, санитарных правил и норм, правил пожарной безопасности и требований антитеррористической безопасности на прилегающей территории, в здании и помещениях медицинской организации, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации медицинской организации и ее сотрудникам, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.7. В случае возникновения любых замечаний к оказанным медицинским услугам (работам) пациент (законный представитель) вправе обратиться в регистратуру (по телефону или лично) и, изложив суть проблемы, записаться на прием к лечащему врачу, руководителю медицинской организации или его заместителю (главному врачу, начальнику отдела «Стоматология» или заведующему отделением) или обратиться в устной или письменной форме с соответствующим обращением (заявлением, претензией, жалобой, запросом и др.).

6.8. Реализация прав пациентов (законных представителей) на обращение в медицинскую организацию обеспечивается:

- информированием граждан об их праве на обращение (путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации: о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц организации, к которым могут обратиться граждане; об адресах электронной почты и интернет-сайта организации; о графике личного приема граждан руководителем (заместителем) организации; об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций по защите прав потребителей);
- регистрацией и учетом поступивших обращений (все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления в медицинскую организацию в утвержденных формах журналов);
- рассмотрением поступивших обращений (все поступившие в организацию обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя), в установленные законодательством РФ сроки в зависимости от сути обращения;
- контролем за правильностью подачи запросов на предоставление сведений, отражающих состояние здоровья пациента;
- защитой врачебной тайны и персональных данных;
- принятием необходимых мер по результатам рассмотрения обращений (предоставление ответов, документов);
- контролем за сроком предоставления информации гражданам (сведений, отражающих состояние здоровья пациента);
- проведением анализа поступивших обращений и разработкой мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения (при необходимости);
- обеспечением хранения дел по обращениям граждан (делопроизводство по обращениям граждан ведется в организации отдельно от других видов делопроизводства. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ руководителя организации по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, ответ заявителю).

7. Порядок личного приема пациента (законного представителя) руководителем медицинской организации и его заместителем

7.1. Личный прием пациента (законного представителя) руководителем медицинской организации и его заместителем (главным врачом, начальником отдела «Стоматология» или заведующим отделением) осуществляется в дни и часы приема, установленные в медицинской организации.

7.2. Информация о днях и часах личного приема руководством медицинской организации размещена на доске информации в зоне регистратуры или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.3. Для реализации права на личный прием руководством медицинской организации пациент (законный представитель, представитель) должен обратиться в регистратуру по указанным на доске информации в зоне регистратуры или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» телефонам или при личном обращении в медицинскую организацию для записи на личный прием руководством медицинской организации.

7.4. Администратор/медицинский регистратор производит запись пациента (законного представителя) на личный прием руководством медицинской организации сразу же при непосредственном обращении пациента (законного представителя) с сообщением ему даты и времени личного приема.

7.5. После личного приема руководством медицинской организации администратор (медицинский регистратор) делает соответствующую отметку в Журнале учета личного приема руководителем и его заместителем пациентов (законных представителей).

7.6. В ходе личного приема сторонами может вестись протокол приема. В случае агрессивного поведения пациента на приеме, руководитель вправе прекратить беседу и вызвать службу безопасности (охрану) или полицию.

8. Порядок предъявления устных и письменных обращений (запросов, заявлений, жалоб, претензий и др.) на неудовлетворенность оказанной медицинской помощью и нарушения иных прав пациентов – потребителей платных медицинских услуг

8.1. Обращения пациентов (законных представителей), содержащие в себе неудовлетворенность оказанной медицинской помощью – это такие обращения, в которых указанные лица сообщают сведения о некачественности оказанной медицинской помощи (недостижении запланированного результата медицинской услуги, неблагоприятных последствиях лечения, неисполнения медицинской организацией гарантийных обязательств, нарушении сроков оказания медицинских услуг, отказе в выдаче копий медицинских документов или предоставлении ознакомления с медицинскими документами, несогласии со стоимостью медицинских услуг, причинении вреда здоровью, причинении убытков в результате некачественно оказанной медицинской помощи, некорректное отношение медицинского персонала и др.), приводят свои доводы в обоснование обращения и предъявляют требования.

Указанные обращения именуются жалобой, претензией или просто заявлением.

8.2. Формы обращений пациентов (законных представителей, представителей):

№ п/п	Устная	Письменная
1	- это форма обращения, когда пациент (представитель) в ходе беседы на личном приеме руководителя медицинской организации или его заместителя (главного врача, начальника отдела стоматологии или заведующего стоматологическим профильным отделением) выражает свою неудовлетворенность, приводит доводы и предъявляет требования	- это форма обращения, которое поступает в письменной форме посредством личного визита пациента (его представителя), по Почте России или в адрес электронной почты медицинской организации, а также пациентом (его представителем) оставлено письменное заявление в Книге жалоб и предложений

8.3. Медицинская организация обязана рассмотреть в установленном порядке любое обращение пациента (представителя), содержащие в себе неудовлетворенность оказанной медицинской помощью, вне зависимости от его формы (устной или письменной).

8.4. Сроки рассмотрения жалоб, претензий и иных заявлений пациентов (их представителей), содержащих неудовлетворенность оказанной медицинской помощью:

В случае, если требования пациента законны и обоснованы в части или полностью и подлежат удовлетворению	В случае, если требования пациента незаконны и не обоснованы полностью и не подлежат удовлетворению
10 календарных дней со дня регистрации обращения пациента	10 календарных дней со дня регистрации обращения пациента
Основания: 1. Пункт 1 ст. 29 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей». 2. Пункт 21 Правил предоставления платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. N 736)	Основания: 1. Пункт 1 ст. 29 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей». 2. Пункт 21 Правил предоставления платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. N 736)

8.5. Рассмотрение жалоб, претензий и иных заявлений пациентов (законных представителей), содержащих неудовлетворенность оказанной медицинской помощью, осуществляется медицинской организацией в рамках проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с Требованиями к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (утв. Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 785н) и Порядком создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации (утв. Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 апреля 2025 г. N 180н).

9. Порядок обращения пациента (законного представителя) за сведениями, отражающими состояние здоровья пациента

9.1. В соответствии с ч. 1 ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - Закон N 323-ФЗ) каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

9.2. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов (ч. 5 ст. 22 Закона N 323-ФЗ).

Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, справок и медицинских заключений установлены Порядком и сроками предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них (утв. Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 789н), Порядком выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений (утв. Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 апреля 2026 г. № 286н).

Согласно данным Порядкам, указанные документы выдаются лицу (лицам):

- пациенту, его законному представителю либо супругу (супруге), детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам либо иным лицам, указанным пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, в том числе после смерти пациента, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну,
- на бумажном носителе или в форме электронных документов при личном обращении или при формировании запроса в электронной форме, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в срок, не превышающий 3-х рабочих дней со дня поступления запроса или окончания медицинских мероприятий (описания проведенного обследования и (или) лечения, их результатов; оценки обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов; обоснованных выводов: о наличии (отсутствии) у пациента заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний; о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы; иные сведения, касающиеся состояния здоровья пациента и оказания ему медицинской помощи.

Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них, справок и медицинских заключений пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Запрос составляется в свободной форме и должен содержать:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1) сведения о пациенте:<ol style="list-style-type: none">а) фамилия, имя, отчество (при наличии);б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;в) адрес места жительства (места пребывания);г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе;3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием ЕГИСЗ или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5 статьи 91 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса) |
|---|

В случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригиналов медицинской карты стоматологического пациента и медицинской карты ортодонтического пациента пациенту либо его законному представителю предоставляется их копия или выписка из них, за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов.

При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них, справок и медицинских заключений пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

В случае отсутствия в запросе на предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий 14-ти календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса, и указывает на необходимость правильного заполнения запроса.

Сведения о выдаче лицу (лицам) справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.

9.3. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента утвержден Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н.

Основанием для ознакомления с медицинской документацией пациентом, его законного представителем либо указанными лицами является поступление в медицинскую организацию запроса, в том числе в электронной форме, пациента, его представителя либо указанных лиц, который должен содержать:

- 1) фамилию, имя и отчество (при наличии) пациента;
- 2) фамилию, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента либо одного из указанных выше лиц;
- 3) место жительства (пребывания) пациента;
- 4) реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- 5) реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- 6) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент, его законный представитель либо указанное лицо, желает ознакомиться с медицинской документацией;
- 7) почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- 8) номер контактного телефона (при наличии)

В течение 2-х рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо указанное лицо информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), работником медицинской организации о дате, начиная с которой в течение 2-х рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.

Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо указанным лицом предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать 10-ти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

В процессе ознакомления с медицинской документацией пациент, его законный представитель либо указанное лицо вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

Ознакомление с оригиналом медицинской карты проводится в специально отведенном помещении медицинской организации. Вынос оригиналов медицинских карт за пределы кабинета ознакомления категорически запрещен и квалифицируется как хищение документов строгой отчетности.

В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо указанного лица с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

9.4. Указанные в пунктах 9.2 и 9.3 настоящих Правил запросы могут быть заполнены пациентом (законным представителем, представителем) по форме, утвержденной в медицинской организации. Обращающееся лицо вправе подать запрос произвольной формы с соблюдением указанных в настоящем пункте сведений по содержанию данных в запросе.

9.5. Порядок и сроки рассмотрения обращений пациентов (законных представителей, представителей) и предоставления сведений о состоянии здоровья:

№ п/п	Вид обращения	Срок и способ удовлетворения обращения	Кто может получить ответ со стороны пациента
1	Ознакомление с медицинской документацией	путем очного ознакомления в кабинете для ознакомления медицинской организации в присутствии медицинского работника, при этом пациент вправе делать фотографии. Срок предоставления такого ознакомления – в течение 10 рабочих дней с даты получения запроса пациента (его представитель)	1. Сам пациент, достигнув возраста 15 и более лет. 2. Законный представитель – это о детях и полностью недееспособных взрослых (то есть тех, кто не понимает значений слов и выражений в силу психических заболеваний): родитель, приемный родитель, опекун (до 14 лет ребенка), попечитель (с 16 до 18 лет ребенка и для недееспособного взрослого) или уполномоченное лицо органа опеки и попечительства для детей-сирот. Представитель в силу поручения – это
2	Справки (о факте обращения за медицинской помощью, об оказании медицинской помощи, о прохождении лечения, осмотра)	на бумажном носителе при личном обращении пациента (его представителя) за получением или в форме электронного документа с использованием МИС, в срок - не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий (описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов и др.)	все иные граждане, действующие по письменному указанию взрослого пациента: либо пациент письменно указал на это в ИДС, либо отдельно выразил письменное согласие на разглашение сведений врачебной тайны, либо по доверенности (оформляется и удостоверяется как в медицинской организации, так и у нотариуса). Адвокат без доверенности от пациента не имеет право получить такие сведения несмотря на то, что имеет ордер (удостоверение адвоката)
3	Медицинские заключения	на бумажном носителе при личном обращении пациента (его представителя) за получением или в форме электронного документа с использованием МИС, в срок - не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий (описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов и др.)	
4	Медицинские документы (их копии) и	при личном обращении или через Почту России, а для получения	

	выписки из них, аналоговые и цифровые изображения	медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием ЕГИСЗ в течение 30 календарных дней с даты получения запроса	
--	---	--	--

10. Порядок осуществления пациентом (законным представителем) видеонаблюдения

10.1. В помещениях медицинской организации (холлы, коридоры, зона регистратуры, лечебные кабинеты) ведется открытое видеонаблюдение в целях проведения внутреннего контроля качества медицинской помощи и безопасности медицинской деятельности, включая обеспечение требований антитеррористической защищенности.

10.2. Во избежание конфликтных ситуаций между пациентами, а также пациентами и медицинским персоналом в медицинской организации установлен запрет на осуществление несанкционированной видео-, фото- и киносъемку (включая аудиозапись) в помещениях медицинской организации.

10.3. В тех случаях, когда пациент (законный представитель) по какой-либо причине изъявляет желание провести видеосъемку собственного визита к врачу, необходимо учитывать требования п. 1 ст. 152.1 ГК РФ, согласно которым обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи или произведения изобразительного искусства, в которых он изображен) допускаются только с согласия этого гражданина.

В связи с этим пациент (законный представитель), прежде чем начать видео-, фото- или киносъемку, должен получить согласие от субъекта персональных данных - медицинского работника или пациентов, находящихся на территории и/или в помещениях медицинской организации, на момент съемки. При производстве съемки в отсутствие такого согласия действия пациента (законного представителя) и/или гражданина будут квалифицироваться администрацией медицинской организации как нарушающие установленный общественный порядок с привлечением службы общественной безопасности государственного органа полиции.

10.4. Осуществление пациентом (законным представителем) видеосъемки в кабинетах врачей допускается только при одновременном соблюдении условий:

- 1) наличие письменного согласия врача и медицинской сестры/брата (ассистента);
- 2) отсутствие в кадре других пациентов и их персональных данных;
- 3) съемка не должна препятствовать проведению медицинской манипуляции.

10.5. Размещение видеоматериалов, снятых в медицинской организации, в сети Интернет без согласия лиц, запечатленных на видео, влечет ответственность согласно ст. 13.11 КоАП РФ и ст. 152.1 ГК РФ.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения руководителем медицинской организации и действует бессрочно до момента его отмены и принятия новой редакции или до принятия соответствующих нормативных правовых актов на федеральном или региональном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и стоматологической медицинской организации.

11.2. Медицинская организация вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Правила. Новая редакция документа вступает в силу с момента ее утверждения и актуализации на информационных ресурсах организации.

11.3. Текст настоящих Правил является открытым и общедоступным. Медицинская организация обеспечивает ознакомление с ним всех заинтересованных лиц (пациентов и их законных представителей).

12.4. Документ в обязательном порядке размещается:

- в Уголке потребителя (на информационном стенде) в холле медицинской организации;
- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».