Приложение к приказу № 2А от « 01 » сентября 2026 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «СК РЕЛАКССТОМ»
К.С. Гандылян
« 01 » сентября 2026 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для потребителей услуг (пациентов)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов) (далее — Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659.

1.2. Правила определяют порядок обращения пациентов в клинику, режим её работы, права и обязанности пациентов, правила поведения в помещениях клиники, порядок предоставления информации о состоянии здоровья и выдачи медицинских документов, порядок рассмотрения обращений.

1.3. Правила обязательны для всех пациентов, их законных представителей и сопровождающих лиц. Обязанность пациента соблюдать правила поведения в медицинской организации и назначенный режим лечения установлена частью 3 статьи 27 Федерального закона № 323-ФЗ.

1.4. Правила размещаются на информационном стенде клиники, на официальном сайте https://relaxstom.ru и предоставляются для ознакомления по требованию. Там же размещены сведения о лицензии на медицинскую деятельность, прейскурант, сведения о медицинских работниках и графике их работы, образец договора и адреса контролирующих органов. При заключении договора оказания платных медицинских услуг пациент подтверждает ознакомление с Правилами подписью.

2. Режим работы и порядок записи на приём

2.1. Режим работы клиники: Понедельник - Пятница с 09:00 до 18:00 (по предварительной записи). Изменения режима работы (праздничные дни и т. п.) доводятся до сведения пациентов заблаговременно на сайте и информационном стенде.

2.2. Медицинские услуги оказываются по предварительной записи: по телефону +7 (8652) 58-98-98; +7 (928) 309-09-40 или при личном обращении. Первичный приём — осмотр, консультация и составление плана лечения; повторные приёмы назначаются лечащим врачом и согласовываются с пациентом при записи. Пациентам с острой болью помощь оказывается в день обращения — по возможности в ближайшее свободное время без предварительной записи.

2.3. При первом обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность; законный представитель — также документ, подтверждающий полномочия (свидетельство о рождении ребёнка, акт органа опеки и др.). На пациента оформляется медицинская карта.

2.4. До начала оказания услуг с пациентом заключается договор оказания платных медицинских услуг, оформляются информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство

(статья 20 Федерального закона № 323-ФЗ, приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1051н), согласие на обработку персональных данных (отдельным документом), заполняется анкета о состоянии здоровья. До заключения договора пациент информируется о возможности получить соответствующие виды и объёмы медицинской помощи бесплатно в рамках программы государственных гарантий (в медицинских организациях, участвующих в программе); отказ от платных услуг не влечёт уменьшения бесплатной помощи. Медицинская помощь в экстренной форме при угрозе жизни оказывается безотлагательно и бесплатно.

3. Порядок приёма. Опоздания и неявки

3.1. Приём ведётся по времени записи. Пациенту рекомендуется прибыть за 15 минут до назначенного времени для оформления документов.

3.2. При опоздании пациента более чем на 15 минут приём может быть перенесён на другое время или дату по согласованию с пациентом — если оставшегося времени недостаточно для качественного и безопасного выполнения запланированного вмешательства.

3.3. При невозможности явиться на приём пациенту следует уведомить клинику заблаговременно, (за 24 часа) — по телефону или иным доступным способом. Систематические неявки без предупреждения учитываются при планировании последующих записей.

3.4. Время приёма может быть смещено по объективным причинам (оказание неотложной помощи другому пациенту, осложнение текущего вмешательства), о чём ожидающие пациенты информируются администратором.

3.5. Врач вправе перенести приём при выявлении у пациента состояний, препятствующих безопасному оказанию стоматологической помощи (острые инфекционные заболевания, состояние алкогольного, наркотического или иного опьянения), с согласованием новой даты.

4. Права пациентов

4.1. Пациент имеет право на: выбор врача из числа врачей клиники (с учётом согласия врача); профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям; получение консультаций врачей-специалистов; облегчение боли, связанной с вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами; получение в доступной форме информации о состоянии своего здоровья, целях, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, вариантах вмешательства, его последствиях и ожидаемых результатах; ознакомление с медицинской документацией в установленном порядке; защиту сведений, составляющих врачебную тайну; отказ от медицинского вмешательства; возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании медицинской помощи; получение информации о своих правах, обязанностях, состоянии здоровья и о факторах, влияющих на него.

4.2. Права потребителя платных медицинских услуг, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей (информация об услугах и ценах, качество, сроки, смета, отказ от услуги), реализуются в порядке, установленном договором и Правилами предоставления платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659.

5. Обязанности пациентов

Пациент обязан: заботиться о сохранении своего здоровья; сообщать лечащему врачу достоверные и полные сведения о состоянии здоровья, в том числе о перенесённых и хронических заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах, беременности, а также о лечении, проводимом в других медицинских организациях; выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, соблюдать назначенный режим лечения; оформлять информированное добровольное согласие (отказ) до медицинского вмешательства; соблюдать настоящие Правила и график посещений; являться на назначенные контрольные и профилактические осмотры;

своевременно оплачивать услуги в порядке, установленном договором; уважительно относиться к работникам клиники и другим пациентам; бережно относиться к имуществу клиники; незамедлительно сообщать врачу об изменениях состояния здоровья и осложнениях, возникших в ходе и после лечения.

6. Правила поведения в помещениях клиники

6.1. В помещениях клиники запрещается: находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения; курить, использовать электронные сигареты и иные устройства нагревания табака и никотиносодержащей продукции (статья 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ); проносить оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся и ядовитые вещества; находиться с животными, за исключением собаки-проводника при предъявлении документа о её специальном обучении (статья 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ); нарушать общественный порядок, использовать нецензурную лексику, повышать голос на работников и пациентов; входить в служебные помещения и лечебные кабинеты без приглашения; выносить документацию и имущество клиники; вести фото- и видеосъёмку других пациентов и работников клиники без их согласия, а также съёмку, препятствующую оказанию медицинской помощи; оставлять несовершеннолетних детей без присмотра; размещать объявления и вести торговую или рекламную деятельность без согласования с администрацией.

6.2. Верхняя одежда оставляется в гардеробе; при входе в лечебную зону используются бахилы или сменная обувь. Во время приёма мобильные устройства рекомендуется перевести в беззвучный режим.

6.3. Клиника не несёт ответственности за ценные вещи, оставленные без присмотра вне мест, предназначенных для их хранения.

7. Несовершеннолетние пациенты и сопровождающие лица

7.1. Приём пациентов, не достигших 15 лет, осуществляется в присутствии законного представителя (родителя, усыновителя, опекуна). Информированное добровольное согласие в отношении таких пациентов даёт законный представитель.

7.2. Пациент, достигший возраста 15 лет, даёт информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство самостоятельно (часть 2 статьи 54 Федерального закона № 323-ФЗ), если иное не установлено законом.

7.3. Лица, сопровождающие пациента, ожидают его в зоне ожидания. Присутствие сопровождающего (законного представителя) в лечебном кабинете допускается с разрешения лечащего врача, если это не препятствует оказанию помощи и не нарушает санитарно-эпидемиологические требования. Пациентам с инвалидностью и другим маломобильным пациентам работники клиники оказывают помощь при входе, передвижении и получении услуг, при необходимости — сопровождение; помощь можно заранее запросить по телефону +7 (8652) 58-98-98; +7 (928) 309-09-40. Допуск собаки-проводника обеспечивается при наличии подтверждающего документа.

8. Информация о состоянии здоровья. Выдача медицинских документов

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом в доступной форме; в отношении пациентов младше 15 лет — законным представителям. Сведения, составляющие врачебную тайну, передаются иным лицам только с письменного согласия пациента либо в случаях, установленных статьёй 13 Федерального закона № 323-ФЗ.

8.2. Пациент (его законный представитель) вправе на основании письменного запроса ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, — в клинике в присутствии ответственного работника, в согласованное время, — а также получить её копии и выписки из неё —

в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации запроса (приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н). После исполнения договора оказания платных медицинских услуг медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, выдаются без взимания дополнительной платы.

8.3. Справки и медицинские заключения выдаются в порядке, установленном приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972н. Справка об оплате медицинских услуг для получения социального налогового вычета выдаётся по заявлению пациента (заказчика).

8.4. Медицинская карта пациента является медицинской документацией клиники и хранится в клинике в течение установленных сроков хранения.

9. Порядок рассмотрения обращений и жалоб

9.1. Предложения, заявления и жалобы направляются: письменно по адресу: 355005, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Шпаковская, д. 100, помещение 276-280; по электронной почте: https://relaxstom.ru; лично — руководителю клиники в часы приёма: понедельник – пятница с 16:00 до 18:00.

9.2. Обращения рассматриваются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации; требования потребителя, предусмотренные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», — в установленные им сроки.

9.3. Пациент вправе обратиться в органы государственного контроля (территориальные органы Росздравнадзора, Роспотребнадзора, министерство здравоохранения региона); их контактные данные размещены на информационном стенде и сайте клиники.

10. Ответственность за нарушение Правил

10.1. Несоблюдение пациентом назначений (рекомендаций) врача, режима лечения и настоящих Правил может снизить качество оказываемой медицинской услуги, повлечь невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента. Факты несоблюдения фиксируются в медицинской карте и учитываются при рассмотрении требований о качестве услуг и о гарантийных обязательствах: клиника не отвечает за недостатки услуги, если докажет, что они возникли вследствие нарушения пациентом назначений, режима лечения или настоящих Правил (статья 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

10.2. При грубом нарушении общественного порядка в помещениях клиники администрация вправе вызвать сотрудников полиции. Материальный ущерб, причинённый имуществу клиники, возмещается в порядке, установленном гражданским законодательством.

10.3. Настоящие Правила не ограничивают права пациентов, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

11. Заключительные положения

11.1. Правила вступают в силу с даты, указанной в приказе об их утверждении, и действуют до утверждения новой редакции.

11.2. Изменения в Правила утверждаются приказом руководителя. Актуальная редакция размещается на информационном стенде и официальном сайте клиники.