

Утверждено
Директор
ООО «Лион-Дент»
/Л.Р. Ширяева
от «09» 2026 г.



Правила внутреннего распорядка для пациентов Общества с ограниченной ответственностью «Лион-Дент»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка, поведения Пациента (далее - Правила) ООО «Лион-Дент» являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказа руководителя медицинской организации в соответствии с законодательством РФ. Правила определяют поведение Пациента в медицинской организации, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и медицинской организацией в процессе обследования и лечения, оказания услуг.

1.2. Внутренний распорядок ООО «Лион-Дент» для пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ООО «Лион-Дент», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи/услуг надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи/услуг ООО «Лион-Дент».

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Лион-Дент», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы ООО «Лион-Дент»
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ООО «Лион-Дент», расположенного по адресу в интернете <https://www.lion-dent.ru/>.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

2.1. ООО «Лион-Дент» оказывает медицинские услуги на возмездной (платной основе) основе, за счёт личных средств Пациентов/Заказчиков, иных плательщиков, а также возможно оказание услуг по программам ДМС, при наличии договорных отношений между страховыми организациями и медицинской организации.

2.2. Для получения медицинской помощи/услуги пациент должен лично, либо через законного представителя/опекуна по телефону обратиться к администратору ООО «Лион-Дент», либо через Сайт и записаться на прием к специалисту. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103.

2.3. Информацию о времени приема врачей с указанием часов приема, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения ООО «Лион-Дент» пациент может получить в устной форме, по контактному телефону ООО "Лион-Дент", на сайте, и наглядно – на информационных стендах, расположенных в холле.

2.4. При обращении пациент должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, предъявить документ, удостоверяющий личность, для представителей, также документ, подтверждающий его полномочия, по запросу медицинской организации СНИЛС, информацию о том, обращался ли он в ООО «Лион-Дент» ранее, а также свой контактный номер телефона. При ДМС предоставить полис ДМС.

2.5. При невозможности явки на очный прием к Врачу в назначенное время пациент может отменить или перенести свою запись, уведомив Администратора по телефону, не менее чем за 24 часа до приема. Если Пациент/Заказчик не сообщил о неявке на приём в назначенное время, Исполнитель имеет право от Пациента/Заказчика требовать оплаты (компенсации) расходов на оказание услуг последнему.

2.6. Пациент должен посещать Врача в соответствии с датой и временем назначенного приема. При опоздании пациента на очный прием более чем на 10 (десять) минут, врач (специалист) или администратор вправе перенести прием на другое время, согласованное с пациентом.

2.7. ООО «Лион-Дент» оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.8. При первичном обращении заводится электронная и/или бумажная амбулаторная карта пациента, а в случае необходимости, либо по заявлению Пациента/Заказчика бумажная медицинская амбулаторная карта пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество
- пол
- дата рождения

Утверждено
Директор
ООО «Лион-Дент»
_____/Л.Р. Ширяева
от «__» _____ 2026 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов Общества с ограниченной ответственностью «Лион-Дент»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка, поведения Пациента (далее - Правила) ООО «Лион-Дент» являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказа руководителя медицинской организации в соответствии законодательством РФ. Правила определяют поведение Пациента в медицинской организации, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и медицинской организацией в процессе обследования и лечения, оказания услуг.

1.2. Внутренний распорядок ООО «Лион-Дент» для пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ООО «Лион-Дент», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи/услуг надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи/услуг ООО «Лион-Дент».

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Лион-Дент», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы ООО «Лион-Дент»
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ООО «Лион-Дент», расположенного по адресу в интернете <https://www.lion-dent.ru/>.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

2.1. ООО «Лион-Дент» оказывает медицинские услуги на возмездной (платной основе) основе, за счёт личных средств Пациентов/Заказчиков, иных плательщиков, а также возможно оказание услуг по программам ДМС, при наличии договорных отношений между страховыми организациями и медицинской организации.

2.2. Для получения медицинской помощи/услуги пациент должен лично, либо через законного представителя/опекуна по телефону обратиться к администратору ООО «Лион-Дент», либо через Сайт и записаться на прием к специалисту. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103.

2.3. Информацию о времени приема врачей с указанием часов приема, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения ООО «Лион-Дент» пациент может получить в устной форме, по контактному телефону ООО "Лион-Дент", на сайте, и наглядно – на информационных стендах, расположенных в холле.

2.4. При обращении пациент должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, предъявить документ, удостоверяющий личность, для представителей, также документ, подтверждающий его полномочия, по запросу медицинской организации СНИЛС, информацию о том, обращался ли он в ООО «Лион-Дент» ранее, а также свой контактный номер телефона. При ДМС предоставить полис ДМС.

2.5. При невозможности явки на очный прием к Врачу в назначенное время пациент может отменить или перенести свою запись, уведомив Администратора по телефону, не менее чем за 24 часа до приема. Если Пациент/Заказчик не сообщил о неявке на приём в назначенное время, Исполнитель имеет право от Пациента/Заказчика требовать оплаты (компенсации) расходов на оказание услуг последнему.

2.6. Пациент должен посещать Врача в соответствии с датой и временем назначенного приема. При опоздании пациента на очный прием более чем на 10 (десять) минут, врач (специалист) или администратор вправе перенести прием на другое время, согласованное с пациентом.

2.7. ООО «Лион-Дент» оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.8. При первичном обращении заводится электронная и/или бумажная амбулаторная карта пациента, а в случае необходимости, либо по заявлению Пациента/Заказчика бумажная медицинская амбулаторная карта пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество
- пол
- дата рождения

- адрес проживания и регистрации, на основании документов, удостоверяющих личность
 - паспортные данные пациента
 - контактный телефон
 - email
 - СНИЛС
 - Полис ДМС, если услуги оказываются по направлению страховой компании, при наличии договора;
 - Иные сведения, в соответствии с требованиями заполнения и ведения медицинских карт.
- 2.9. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ пациент или представитель (несовершеннолетние Пациенты) дает письменное согласие на обработку его персональных данных ООО «Лион-Дент»
- 2.10. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с Пациентом/Заказчиком заключается Договор об оказании платных медицинских услуг, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Исполнителем. Также пациент дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ИДС), план лечения, а также акт оказанных услуг.
- 2.11. Оплата услуг производится безналичным путем на расчетный счет ООО «Лион-Дент», либо наличными денежными средствами в кассу. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом ООО «Лион-Дент» в не кассы Исполнителя строго запрещены.
- 2.12. Оплата услуг по ДМС производится в соответствии с договором на добровольное медицинское страхование и объем услуг согласовывается непосредственно Пациент/Заказчик со своей страховой организацией.
- 2.12. Вся медицинская документация (медицинская карта, согласия на медицинское вмешательство и пр.), а также договор, является собственностью ООО «Лион-Дент» и хранится в соответствии с законодательством РФ.
- 2.13. Медицинская карта пациента ведется в электронном и виде в медицинской информационной системе, возможно ведение медицинской документации в бумажном виде (по заявлению Пациента).

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ

- 3.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством РФ. Без предоставления данного согласия медицинская услуга пациенту не оказывается. Также пациент добросовестно заполняет анкету здоровья для обеспечения полной информации о состоянии своего здоровья.
- 3.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом), первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).
- 3.3. При нахождении пациент обязан придерживаться режима работы ООО «Лион-Дент», соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.
- 3.4. **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО:**
- 3.4.1. нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- 3.4.2. курение в зданиях и помещениях ООО «Лион-Дент», а также вокруг придомовой территории, за исключением специально отведенных для этого мест;
- 3.4.3. распитие в зданиях и помещениях, спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 3.4.5. появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- 3.4.6. пользование служебными телефонами.
- 3.4.7. входить в служебные и технические помещения пациентам запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.
- 3.4.8. находится вместе с животными.
- 3.5. Пациент обязан:
- 3.5.1. соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в бахилах, верхнюю одежду оставлять в холле).
- 3.5.2. уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи/услуг, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.
- 3.5.3. соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок;
- 3.5.4. исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 3.5.5. бережно относиться к имуществу ООО «Лион-Дент» При причинении ущерба имуществу Исполнителя виновное лицо обязано по требованию ООО «Лион-Дент» возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.
- 3.5.6. выполнять требования и предписания лечащего врача;
- 3.5.7. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.5.8. оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращения;
- 3.5.9. уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 3.5.10. сообщить заблаговременно о том, что ему на приеме необходимо сопровождение третьего лица. Сопровождающих не может быть более одного в кабинете врача.

- 3.5.11. без приглашения врача не входить в кабинет;
- 3.5.12. с целью безопасности не входить в помещения с табличкой "служебное помещение", "для персонала" и им подобных.
- 3.5.13. при нахождении вещей/предметов без присмотра - сообщить или передать эту вещь администратору клиники.
- 3.6. Дети в возрасте до 15 лет допускаются к обслуживанию согласно правилам, регламентированным Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения (включая детей старше 15 лет без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.
- 3.7. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно. ООО "Лион-Дент" не несет ответственности за оставленные без присмотра вещи, а также забытые вещи.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 4.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.
- 4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики. 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.
- 4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом с указанием лиц, которым может быть передана такая информация.
- 4.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 4.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 4.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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

- 5.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.
- 5.2. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.
- 5.3. Копии медицинских документов, справки о получении услуг ООО «Лион-Дент» и выписки из медицинских карт предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения организацией письменного заявления пациента.

6. ГРАФИК РАБОТЫ ООО «Лион-Дент»

- 6.1. График работы определяется Правилами внутреннего трудового распорядка.
- 6.2. Режим работы медицинской организации:
Понедельник–суббота — 9.00 – 20.30
Воскресенье – выходной.
- 6.3. ООО «Лион-Дент» вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах, а также на своем сайте, не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.
- 6.4. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном организацией порядке с жалобой или предложением к ООО «Лион-Дент»
- 6.5. Все заявления и предложения пациентов принимаются в письменной форме, регистрируются ООО «Лион-Дент» и рассматриваются в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.
- 6.6. Книга жалоб и предложений находится у Администратора.
- 6.7. Отношения между медицинской организацией и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.
- 6.8. Посетители, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.