УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «Дентерия»
_____ Неронова К.С.
«01» сентября 2026 г.

ООО «Дентерия»

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КЛИНИКЕ

2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила поведения в клинике (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 года № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами и являются организационно-правовым документом Общества с ограниченной ответственностью «Дентерия» (далее – «Клиника»).

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения посетителей в клинике с целью создания условий для качественного оказания медицинской помощи, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников клиники, пациентов и посетителей, закрепления прав и обязанностей посетителей при посещении клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех посетителей.

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде клиники, а также на сайте организации в сети «Интернет».

2. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ И В ПОМЕЩЕНИЯХ

2.1. При нахождении в клинике пациенты, представители пациентов, сопровождающие их лица и иные посетители обязаны:

– соблюдать настоящие Правила, противопожарные правила, правила санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенические нормы;

– соблюдать чистоту в помещениях и местах общего пользования;

– надевать бахилы или сменную обувь при входе в клинику;

– сдавать верхнюю одежду в гардероб;

– бережно относиться к имуществу клиники, не повреждать оборудование, мебель и другие материальные ценности организации;

– незамедлительно сообщать сотрудникам клиники о подозрительных предметах, задымлении, пожаре или других ситуациях, угрожающих безопасности;

– выполнять законные требования работников клиники.

2.2. Нахождение в служебных помещениях сопровождающих лиц, кроме законных/уполномоченных представителей пациента, допускается только с разрешения медицинского работника и при условии выполнения всех его требований и указаний.

2.3. При срабатывании пожарной сигнализации и иных чрезвычайных ситуациях следует соблюдать спокойствие и следовать указаниям персонала клиники.

2.4. Запрещается:

– находиться в помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви, имея внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;

– проносить в помещения клиники опасные предметы (огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества), спиртные

напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

– проносить в служебные помещения клиники крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);

– проходить в помещения клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

– курить в помещениях и на территории клиники и уличной прилегающей территории, не отведенной для курения;

– проявлять неуважение к персоналу клиники и другим посетителям, агрессивное поведение, использовать оскорбительные выражения;

– громко разговаривать, шуметь;

– оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях клиники;

– находиться в помещениях клиники с домашними животными;

– употреблять пищу на территории клиники, за исключением предложенной персоналом клиники;

– находиться в служебных помещениях клиники без разрешения персонала клиники;

– выносить из клиники документы, полученные для ознакомления;

– изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

– размещать в помещениях клиники объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации клиники;

– производить фото- и видеосъемку на территории клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами и посетителями без предварительного разрешения администрации ООО «Дентерия»;

– производить фото- и видеосъемку при оказании услуг без предварительного разрешения медицинского персонала (произведение записи препятствует процессу оказания медицинских услуг, отвлекает персонал клиники от выполнения должностных обязанностей, создаёт угрозу нарушения врачебной тайны);

– распространять фото-, видео- и аудио материалы, запись которых производилась на территории клиники и содержащие изображение и/или голос других пациентов клиники, законных/уполномоченных представителей пациентов, сопровождающих пациента лиц, иных посетителей и работников клиники без их письменного согласия.

3. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. При возникновении споров обращаться к управляющему клиникой (административному менеджеру) по номеру телефона, размещённому на информационном стенде клиники.

3.2. Обращения лиц (пациентов, законных/уполномоченных представителей пациентов, сопровождающих пациента лиц, иных посетителей), включая жалобы, замечания, предложения и отзывы о работе клиники могут быть оставлены в «Книге отзывов, жалоб и предложений», направлены почтой по месту нахождения клиники, по адресу электронной почты clinic@denteria.ru или поданы лично через администратора клиники.

3.3. В письменном обращении лицо в обязательном порядке указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон

и адрес электронной почты, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов лицо прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.4. При поступлении устных претензий, не связанных с качеством медицинских услуг, данные претензии разрешаются в переговорном порядке администратором клиники с привлечением, в случае необходимости, иных компетентных в ситуации специалистов клиники.

3.5. Письменное обращение, поступившее в клинику, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации. Ответ на письменное обращение направляется способом, указанным в обращении.

3.6. В случае поступления обращения по почте или электронной почте, не позволяющем идентифицировать личность лица, подавшего обращение, клиника вправе отказать в отправке ответа на электронную почту при наличии в ответе сведений, составляющих врачебную тайну и иную конфиденциальную информацию. В этом случае клиника извещает лицо, подавшее обращение, о необходимости личной явки в клинику для получения ответа.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

5.1. При некорректном поведении пациентов, законных/уполномоченных представителей пациентов, сопровождающих пациента лиц, иных посетителей, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала медицинский работник имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

5.2. Работники клиники имеют право в случае нарушения настоящих Правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в адрес персонала клиники или других пациентов и посетителей клиники, делать замечания нарушителю и обращаться в правоохранительные и иные компетентные органы для пресечения противоправных действий и привлечения виновного лица к ответственности, предусмотренной действующим законодательством РФ.

5.3. В случае нарушения пациентом или его законным/уполномоченным представителем настоящих Правил клиника вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания платных медицинских услуг.

5.4. В случае причинения пациентами, их представителями и иными посетителями клиники материального ущерба, убытков виновное лицо несет имущественную ответственность перед клиникой и иными лицами, которым были причинены такие убытки и ущерб.

5.5. В случае ущемления пациентом, представителем пациента, сопровождающим пациента лицом, иным посетителем клиники человеческого достоинства, распространения сведений, порочащих деловую репутацию медицинского и обслуживающего персонала клиники, работники и непосредственно клиника вправе предъявить к указанным лицам требования, предусмотренные действующим законодательством РФ.