УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач
ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ»
_____ Б.И. Аюшиев
«18» июня 2026 года

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ» (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, соответствующим Федеральному Закону № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закону РФ «О защите прав потребителей», Постановлению Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившими сил постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006».

Настоящие Правила регламентируют правила поведения пациентов и посетителей во время нахождения в ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ» (далее — МЦ «ДАЛИ»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем), посетителями (сопровождающими пациента) МЦ «ДАЛИ» и ее сотрудниками.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий для оказания пациенту платных медицинских услуг надлежащего объема и качества, получения информации о медицинских услугах и медицинском персонале, их оказывающими, и обязательны для пациентов, а также иных лиц (посетителей), обратившихся в МЦ «ДАЛИ».

1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей включают:

- Порядок обращения пациента в МЦ «ДАЛИ»;
- Права Пациента и рекомендации;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- График работы МЦ «ДАЛИ» и ее должностных лиц;
- Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МЦ «ДАЛИ»;
- Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде и официальном сайте МЦ «ДАЛИ»: /www.mcdali.ru/

2. Порядок обращения пациентов в МЦ «ДАЛИ»

2.1. МЦ «ДАЛИ» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно выданной Департаментом здравоохранения г. Москвы Лицензии № ЛО41-01137-77/00341059 от 25 февраля 2020 г. В МЦ «ДАЛИ» пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе в соответствии с Договором на оказание платных медицинских услуг, а также по договорам, заключенными со страховыми компаниями и организациями для лиц, прикрепленных к МЦ «ДАЛИ».

2.2. В МЦ «ДАЛИ» обращаются пациенты, нуждающиеся в первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных и в условиях дневного стационара.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники МЦ «ДАЛИ» оказывают экстренную/неотложную медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. Платные медицинские в МЦ «ДАЛИ» осуществляются на основании записи.

2.4.1. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре МЦ «ДАЛИ» (при непосредственном обращении либо по телефону) и по телефону через кол-центр. Также возможна запись на прием через обратную форму связи на интернет-сайте МЦ «ДАЛИ» (при подтверждении пациентом записи), а также через сайт Продокторов. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди, в том числе в случае неявки планового Пациента. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи. В случае опоздания записанного на прием Пациента, администратор Регистратуры может корректировать расписание приемов специалистов, в том числе путем переноса времени приёма на другое удобное для Пациента время.

2.4.2. В случае невозможности явки Пациент уведомляет своевременно Регистратуру МЦ «ДАЛИ»» о своей неявке и её причине (отмена записи).

Своевременной отменой записи считается уведомление МЦ «ДАЛИ» любым способом (по телефону, через онлайн-сервис и т.д.) не позднее, чем за 24 часа до назначенного приема.

Несвоевременной отменой (переносом) приема считается уведомление МЦ «ДАЛИ» менее, чем за 24 часа до назначенного времени приема.

Неявкой на прием считается отсутствие пациента в назначенное время без предварительного уведомления МЦ «ДАЛИ».

2.4.3. ***В случае несвоевременной отмены или неявки пациент признает факт причинения МЦ «ДАЛИ» убытков (расходов), связанных с резервированием времени специалиста, которое не было использовано для оказания медицинской услуг другим пациентам.***

2.4.4. ***Систематическим нарушением со стороны*** пациента порядка записи на прием и правил отмены признается два и более случая несвоевременной отмены и/или неявки на прием в течение 3-х календарных месяцев или же три и более случая своевременной отмены в течение этого же срока.

2.4.5. При выявлении факта систематического нарушения правил записи и отмены МЦ «ДАЛИ» вправе установить для такого пациента ***Специальные условия записи на прием*** - возможность записи на прием только в день обращения при личном посещении и при наличии свободных интервалов в графике работы специалистов.

При установлении специальных условий записи МЦ «ДАЛИ» уведомляет об этом пациента с указанием срока их действия (не более 6 месяцев).

2.5. Непосредственно перед приемом врача Пациент обращается в Регистратуру для регистрации посещения и оформления медицинской документации.

2.6. В целях идентификации личности Пациента при первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения Пациент или его законный представитель представляет в Регистратуру документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, а в случае обращения по Договору о добровольном медицинском страховании - действующий страховой полис пациента (по ДМС).

Идентификация личности Пациента является важнейшей частью системы обеспечения безопасности медицинской помощи.

В Регистратуре при первичном обращении оформляется электронная медицинская карта (далее — ЭМК), в которую вносятся сведения о Пациенте (фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, СНИЛС, серия и номер страхового медицинского полиса).

Для оказания Пациенту платных медицинских услуг, в момент оформления ЭМК, до момента подписания Договора Пациенту предоставляются для ознакомления Правила. После ознакомления с Правилами подписывается Договор и Согласие Пациента (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме.

Подписание Договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и согласен их выполнять. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту.

Медицинские карты на бумажном носителе, оформленные в более ранние периоды, а также сведения, содержащиеся в ЭМК, являются собственностью МЦ «ДАЛИ» и хранятся в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из МЦ «ДАЛИ». При необходимости Пациенту предоставляется выписка из медкарты либо ЭМК по его заявлению.

2.7. Предварительная запись пациентов на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении Пациента в Регистратуру;

- во время приема специалиста;
- по телефону;
- на официальном сайте МЦ «ДАЛИ»;
- на сайте Продокторов.

2.8. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма пациентов главным врачом. Пациент может получить на сайте МЦ «ДАЛИ» /www.mcdali.ru/, по телефону, в Регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле МЦ «ДАЛИ».

2.9. Приём пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.

2.10. Нахождение сопровождающих Пациента лиц в кабинете врача допускается с разрешения лечащего врача и при условии выполнения требований российского законодательства.

2.11. Не рекомендуется пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи, а также проводить фото- и видеосъемку во время проведения исследований или консультации врача.

2.12. МЦ «ДАЛИ» вправе отказать в оказании медицинской услуги в следующих случаях:

- лицу (лицам), находящемуся (находящимся) в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- в случае хулиганского поведения Пациента и посетителей, грубое и неуважительное отношение к другим пациентам/посетителям и персоналу, нецензурная брань либо поведение, угрожающее жизни и здоровью других пациентов/посетителей, персонала и имуществу МЦ «ДАЛИ»;
- при невыполнении пациентам его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

2.13. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважительное отношение к персоналу, другим пациентам и посетителям, неисполнение законных требований сотрудников МЦ «ДАЛИ» влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

3. Права Пациента и обязанности

В соответствии со ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» каждый гражданин имеет право на медицинскую помощь без взимания оплаты в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (по месту жительства), а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников МЦ «ДАЛИ» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые МЦ «ДАЛИ»;
- профилактику, диагностику, лечение, в МЦ «ДАЛИ» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- получение информации о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 15 лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, предоставление информации осуществляется их законным представителям лечащим врачом, главным врачом или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента; информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных законодательством РФ. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация,
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- в случае возникновения конфликтных ситуаций - обратиться к руководству МЦ «ДАЛИ» по графику приёма граждан, утверждённому главным врачом МЦ «ДАЛИ».

3.2 Обязанности Пациента и законного представителя (при наличии):

- принимать меры к сохранению и укреплению здоровья Пациента;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предъявить оригиналы следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
- полис добровольного медицинского страхования;
- для представителя гражданина, в том числе законного – документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;

- в случае изменения места жительства – документ, подтверждающий факт изменения места жительства;

• представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:

- фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация, номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, наименование и фактический адрес медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь, в которой гражданин находится на обслуживании на момент подачи заявления.

• уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

• представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;

• выполнять медицинские рекомендации;

• сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

• немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

• соблюдать правила внутреннего распорядка МЦ «ДАЛИ» для пациентов и бережно относиться к имуществу МЦ «ДАЛИ»;

• соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (рекомендовано ходить в помещениях в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

• исполнять требования пожарной безопасности, в т.ч. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности

3.3. При нахождении в помещениях МЦ «ДАЛИ» Пациенту не рекомендуется:

• находиться в верхней одежде, без бахил;

• громко разговаривать, шуметь;

• пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования;

• мусорить.

3.4. При нахождении в помещениях МЦ «ДАЛИ» запрещается:

• курить в здании, а также на территории Клиники и на расстоянии менее 15 метров, согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

• распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

• появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами МЦ «ДАЛИ». 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если Пациент дал разрешение сообщать им об этом или письменно назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

4.5 Медицинская документация, оформляемая при обращении Пациента в МЦ «ДАЛИ», является собственностью общества. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя МЦ «ДАЛИ», получать консультации по ней у других специалистов. По требованию Пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного главным врачом МЦ «ДАЛИ».

4.6. Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

5. Порядок выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

5.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является электронный листок нетрудоспособности установленной формы (далее - ЭЛН).

5.3. ЭЛН оформляются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее — ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.

5.4. Оформление и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после проведения приема и личного осмотра (проведения экспертизы временной нетрудоспособности), что подтверждается записью в медицинской документации (протокол приема), обосновывающей временное освобождение от работы.

5.5. При заболеваниях (травмах) ЭЛН оформляется в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больной не был освидетельствован врачом.

5.6. В случаях, когда заболевание (травма), ставшее причиной временной нетрудоспособности, явилось следствием наркотического опьянения, листок нетрудоспособности выдается с соответствующей отметкой в истории болезни (амбулаторной карте) и в ЭЛН.

5.7. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдаётся справка по форме 095-у (далее - Справка).

5.8. За необоснованную выдачу, неправильное оформление ЭЛН/Справки врачи или средние медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

5.9. Полученные пациентом талоны ЭЛН и Справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

6. График работы МЦ «ДАЛИ» и её должностных лиц

6.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка МЦ «ДАЛИ» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

Режим работы МЦ «ДАЛИ» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.

График и режим работы утверждаются главным врачом и размещаются на информационных стендах и официальном сайте МЦ «ДАЛИ» /www.mcdali.ru/.

Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в Регистратуре лично, позвонив по телефонному номеру регистратуры, на информационном стенде или на официальном сайте МЦ «ДАЛИ» /www.mcdali.ru/.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МЦ «ДАЛИ»

7.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться устно непосредственно к главному врачу. В случае неудовлетворения жалобы в течение 3 дней Пациент имеет право подать письменное обращение.

7.2. Письменное обращение подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — главному врачу (как правило, через администратора Регистратуры), а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом на втором экземпляре администратором, получившим претензию, проставляется регистрационный номер, дата (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию.

Обращение должно содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

7.3. Ответ пациенту на обращение предоставляется в письменном виде в сроки, регламентированные Федеральным законом от 02.05.2006 г. 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.5. Пациент также может оставить письменное обращение/отзыв/пожелания в Книге отзывов и предложений (находится в Регистратуре), на официальном сайте МЦ «ДАЛИ»: /www.mcdali.ru/, направить по электронной почет info@mail.ru с указанием контактных данных (№ телефона, адрес электронной почты).

7.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

7.7. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик (Пациент) может осуществить путём проведения согласованной с Исполнителем (МЦ «ДАЛИ)» независимой экспертизы.

8. Ответственность за нарушение Правил

8.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, в том числе от подписания ИДС, госпитализации, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники МЦ «ДАЛИ» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться только в случае и объеме экстренной/неотложной медицинской помощи.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам МЦ «ДАЛИ», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях МЦ «ДАЛИ», причинение морального вреда работникам и деловой репутации, а также материального ущерба имуществу МЦ «ДАЛИ», влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.