

Утверждено

Директор ООО ОЦ Абилис

Тыченко А.В. _____

от 1.09.2026

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ООО ОЦ «АБИЛИС»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (законным представителем Пациента) и ООО ОЦ «Абилис», и распространяются на всех Посетителей.

1.2. Правила разработаны в целях реализации прав Пациентов на получение своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила размещаются на общедоступном месте на территории клиники, а также на официальном сайте организации. Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

1.4. Отношения между клиникой и Пациентом (его законным представителем), Посетителями, не регулируемые настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством РФ.

1.5. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Исполнитель, клиника» – ООО ОЦ «Абилис».

«Пациент, посетитель» – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи.

«Представитель Пациента, посетителя» – физическое лицо, действующее от имени и по

поручению другого лица в силу полномочий (доверенность, закон и т.д.).
«Информационный стенд» – место размещения информации об ООО ОЦ «Абилис», оказываемых услугах и медицинском персонале.

1.6. Клиника оказывает медицинские услуги на основании договора о возмездном оказании стоматологических услуг.

Режим работы клиники: Понедельник – пятница с 09:00 до 21:00, суббота, воскресенье – выходной.

С расписанием специалистов можно ознакомиться на информационном стенде и по телефону: 219-70-40.

2. Правила поведения Пациентов и Посетителей

2.1. В помещениях Клиники необходимо соблюдение санитарно-эпидемиологического режима. В кабинет врача Пациент может пройти только по приглашению или в сопровождении сотрудников клиники. Несовершеннолетние лица до 14 лет находятся в клинике только в сопровождении законных представителей или опекунов.

Строго запрещается:

1. Нахождение в верхней одежде без бахил;
2. Курение (в том числе электронных сигарет) в зданиях и помещениях Клиники;
3. Распитие спиртных напитков, употребление наркотических и психотропных веществ;
4. Нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
5. Громко разговаривать, шуметь, нарушать общественный порядок;
6. Использование мобильной связи во время медицинских манипуляций и обследований;
7. Пронос оружия, взрывчатых, ядовитых и иных веществ, представляющих угрозу безопасности;
8. Самовольное изъятие документов из медицинских карт или с информационных стендов;

9. Использование помещений клиники в качестве торговых площадок.

В целях безопасности в помещениях клиники ведётся видеонаблюдение.

2.2. Пациент обязан:

1. Соблюдать тишину, чистоту и порядок;
2. Выполнять предписания врача и соблюдать рекомендации по лечению;
3. Уважительно относиться к персоналу и другим пациентам;
4. Бережно относиться к имуществу Клиники;
5. Подтвердить предварительную запись заблаговременно при обзвоне администраторами, либо самостоятельно звонком (сообщением) в клинику;
6. Являться на прием в назначенное время.

3. Правила обращения за медицинской помощью

3.1. Услуги предоставляются по предварительной записи (через ресепшн, по телефону или через сайт). Прием без записи возможен только при наличии свободного времени и в экстренных случаях.

3.2. Пациент обязан прибыть на прием не менее чем за 15 минут до назначенного времени для оформления документов (Договора и Информированного добровольного согласия — ИДС и т.д.)

3.3. При опоздании на прием более, чем на 15 минут – врач оставляет право за собой отменить/перенести запись в зависимости от запланированной манипуляции

3.4. Пациент обязан уведомить не менее, чем за 12 часов об отмене, переносе приёма

3.5. При систематической неявке «по факту» без предварительного уведомления персонала клиники (от 3х раз и более подряд) клиника оставляет право за собой предложить запись к другому специалисту и/или отменить ранее спланированные наперед записи

3.6. Первичные пациенты обязаны подтвердить предварительную запись заблаговременно (не менее, чем за 6 часов), в противном случае – клиника оставляет право за собой использовать неподтвержденную запись для оказания экстренной помощи другому пациенту

3.3. Важно для несовершеннолетних:

Дети до 16 лет не могут самостоятельно подписывать договор и ИДС. Документы подписывают только законные представители (родители, усыновители, опекуны). Дети от 16 до 18 лет имеют право подписывать ИДС самостоятельно, но договор оформляется с учетом согласия законных представителей.

4. Права и обязанности Пациента

4.1. Пациент имеет право на:

- Уважительное и гуманное отношение;
- Выбор врача (с учетом согласия врача);
- Получение полной информации о состоянии своего здоровья, методах лечения и рисках;
- Защиту врачебной тайны;
- Отказ от медицинского вмешательства.

4.2. Пациент обязан:

- Предоставлять достоверную информацию о своем здоровье (аллергии, хронические заболевания);
- Соблюдать правила личной гигиены и санитарные нормы клиники.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

5.1. Вопросы и предложения можно направить на электронную почту: abilis.stom@mail.ru

5.2. Претензии по качеству услуг подаются в письменном виде на имя директора ООО ОЦ «Абилис».

5.3. Претензия рассматривается в течение 10 рабочих дней (в исключительных случаях — до 30 дней).

6. Предоставление медицинской информации и справок

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом в

доступной форме.

6.2. Справки и выписки из медицинской карты предоставляются в течение 30 рабочих дней с даты подачи запроса.

6.3. Справки для налоговой инспекции (для возврата НДФЛ) выдаются администратором в течение 30 дней после обращения.

7. Ответственность

7.1. За нарушение настоящих Правил сотрудники клиники вправе делать замечания и применять меры, предусмотренные законодательством РФ.

7.2. Невыполнение пациентом рекомендаций врача может быть расценено как отказ от медицинских услуг, что является основанием для расторжения договора.