ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Инмоскоу»

Юридический адрес: 115191 г. Москва, ул. Тульская Большая д.54
(этаж 1, пом. II, ком. 1-3, 24, 25, пом. III, 1-4, 4а, 4б, 5, 5а)
тел: +7-495-123-32-66, +7-968-600-66-11 hello@stominmoscow.ru

Приказ

31.08.2026 **№4**

«Об утверждении Правил поведения пациентов и посетителей в обществе с ограниченной ответственностью «Инмоскоу»

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» и в связи с вступлением с 01.09.2023 в силу Постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила поведения пациентов и посетителей обществом с ограниченной ответственностью «ИНМОСКОУ» (ОГРН 1177746775326)» (Приложение № 1).
2. Ввести в действие «Правила поведения пациентов и посетителей обществом с ограниченной ответственностью «ИНМОСКОУ» (ОГРН 1177746775326)» с 01.09.2026.
3. Управляющей стоматологической клиникой ООО «Инмоскоу» Аванесян Марине Валерьевне - ознакомить с «Правила поведения пациентов и посетителей обществом с ограниченной ответственностью «ИНМОСКОУ» (ОГРН 1177746775326)», утвержденными настоящим приказом, работников ООО «Инмоскоу», потребителей, законных представителей потребителей, заказчиков, разместить Правила на официальном сайте ООО «ИНМОСКОУ», в информационных папках/стендах.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
5. Приложение № 1: «Правила поведения пациентов и посетителей обществом с ограниченной ответственностью «ИНМОСКОУ» (ОГРН 1177746775326)».

Главный врач
ООО «Инмоскоу» **А .М.Гейдаров**

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Главного врача
Общества с ограниченной ответственностью
«ИНМОСКОУ» (ОГРН 1177746775326)
от «31» августа 2026 года № 4
(вступают в силу 01.09.2026, действуют до 01.09.2031)

Главный врач _____ А.М.Гейдаров
(М.П.)

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ИНМОСКОУ»

1. Настоящие Правила разработаны на основании действующего законодательства Российской Федерации в области охраны здоровья граждан, в том числе 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»,
- Гражданским кодексом Российской Федерации,
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»,
- Постановления Правительства РФ от 30.05.2026 N 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",
- Уставом Общества с ограниченной ответственностью «ИНМОСКОУ» ОГРН 1177746775326 (далее – Стоматологическая клиника),
- иными нормативными актами.

2. Настоящие Правила размещаются для всеобщего и свободного ознакомления на информационных стендах и/или папках Стоматологической клиники. Каждый Потребитель, Заказчик, законный представитель Потребителя или посетитель Стоматологической клиники имеет возможность без каких-либо препятствий ознакомиться с настоящими Правилами, что соответствует требованиям действующего законодательства.

3. Все термины и понятия, которые используются в настоящих Правилах имеют значение, определяемое Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Для удобства и правильного понимания Правил в тексте приводятся основные термины и понятия:
- медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;
- медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

- медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;
- пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;
- медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;
- клинические рекомендации - документы, содержащие основанную на научных доказательствах структурированную информацию по вопросам профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, в том числе протоколы ведения (протоколы лечения) пациента, варианты медицинского вмешательства и описание последовательности действий медицинского работника с учетом течения заболевания, наличия осложнений и сопутствующих заболеваний, иных факторов, влияющих на результаты оказания медицинской помощи.

4. Настоящие Правила поведения пациентов и посетителей в Обществе с ограниченной ответственностью «ИНМОСКОУ» (далее Правила) определяют правила поведения пациентов и иных посетителей в Обществе с ограниченной ответственностью «ИНМОСКОУ» ОГРН 1177746775326 при получении медицинских услуг.

5. Целями утверждения настоящих правил являются:
- обеспечение условий для более полного удовлетворения потребности Потребителя в медицинской помощи и услугах,
- обеспечение безопасности граждан, находящихся в Стоматологической клинике,
- обеспечение безопасности работников Стоматологической клиники.

6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для посетителей, Потребителей, Законных представителей Потребителей, Заказчиков, работников ООО «ИНМОСКОУ».

7. ПРИ НАХОЖДЕНИИ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ ПОТРЕБИТЕЛИ И ПОСЕТИТЕЛИ ОБЯЗАНЫ:

5.1. Посещать Стоматологическую клинику в соответствии с установленным графиком работы, утвержденным приказом уполномоченного должностного лица Общества с ограниченной ответственностью «ИНМОСКОУ»;
5.2. При входе в Стоматологическую клинику обязательно использовать бахилы вне зависимости от времени года и погодных условий, надеть медицинскую/защитную маску, а также снять верхнюю одежду;
5.3. В общении с потребителями, посетителями и работниками Стоматологической клиники быть сдержанными в эмоциях и доброжелательными;

5.4. Бережно относиться к имуществу ООО «ИНМОСКОУ», соблюдать чистоту и тишину в любых помещениях ООО «ИНМОСКОУ». Запрещается с использованием динамика разговаривать по громкой связи по телефону, осуществлять видеообщение по громкой связи.
5.5. В случае причинения вреда имуществу Общества с ограниченной ответственностью «ИНМОСКОУ», добровольно возместить причиненный вред в течение 5-ти календарных дней; в случае повреждения имущества сообщить свои контактные данные (Ф.И.О., телефон, адрес регистрации, подтвердив, указанную информацию путем предъявления документов работнику ООО «ИНМОСКОУ», который фиксирует факт повреждения имущества.
5.6. Не совершать действий, которые могут нарушить права потребителей, посетителей и работников ООО «ИНМОСКОУ»;
5.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах, установленные действующим законодательством Российской Федерации;
5.8. Заходить в медицинские кабинеты только по приглашению медицинского работника Стоматологической клиники;
5.9. Не нарушать процесс оказания медицинской помощи и не совершать действий, которые могут привести к нарушению процесса оказания медицинской помощи
5.10. Не проявлять неуважительного отношения или агрессивного поведения к Потребителям, посетителям и работникам Стоматологической клиники;
5.11. Всегда лично присутствовать на заседании врачебной комиссии в случае предъявления претензий Стоматологической клинике, а также при урегулировании споров, разногласий, конфликтных ситуациях, возникших в связи с оказанием платных медицинских услуг или в целях их получения (вне зависимости от присутствия уполномоченного представителя пациента/посетителя, его законного представителя);
5.12. Не допускать нахождения в помещениях Стоматологической клиники несовершеннолетних лиц в возрасте до 14 лет без сопровождения близких родственников, опекунов, других сопровождающих их лиц; посетители не должны разрешать детям бегать по Стоматологической клинике;
5.13. Выполнять правило согласно которому сопровождающие пациента лица вправе присутствовать на приеме врача/выполнении медицинского вмешательства только с разрешения лечащего врача и при условии неукоснительного выполнения его указаний.
5.14. Приходить на прием к врачу в состоянии, позволяющим оказывать медицинскую помощь, платные медицинские услуги; потребители, их законные представители, посетители не вправе находиться в помещениях Стоматологической клиники в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного).

6. В целях соблюдения общественного порядка, пресечения или предупреждения любой преступной деятельности и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Стоматологической клиники, пациентов и посетителей в помещениях Общества с ограниченной ответственностью «ИНМОСКОУ»

<u>ПАЦИЕНТАМ И ПОСЕТИТЕЛЯМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ</u>:

6.1. Проносить в любые помещения Стоматологической клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей/пациентов либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
6.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы/сумки/рюкзаки, за исключением лиц, которые сопровождают детей до 3 лет либо лиц, которые сопровождают пациентов, нуждающихся в специальном уходе;
6.3. Находиться в служебных помещениях и медицинских кабинетах Стоматологической клиники без разрешения его работников в их отсутствие;

6.4. Употреблять пищу в помещениях Стоматологической клиники, за исключением лиц, которым необходим прием пищи вследствие медицинских показаний или возраста; в случае исключений прием пищи осуществляется в помещении, определяемом работником Медицинского центра;
6.5. Курить в помещениях Стоматологической клиники или на прилегающей к ней территории в пределах 50 метров от входа;
6.6. Выносить из помещения Стоматологической клиники документы, которые были получены исключительно для ознакомления;
6.7. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов (стоек), и из информационных папок; настоящим администрация Стоматологической клиники уведомляет, что медицинская карта пациента является собственностью Общества с ограниченной ответственностью «ИНМОСКОУ» и хранится в его помещениях, оригинал медицинской карты на руки пациенту не выдается;
6.8. Помещать/оставлять в любых помещениях Стоматологической клиники объявления/ информационные сообщения без получения предварительного письменного разрешения руководства Стоматологической клиники;
6.9. Производить фото- и видеосъёмку без получения предварительного письменного разрешения руководства Стоматологической клиники;
6.10. Играть в какие-либо игры, в том числе азартные в помещениях и на территории Стоматологической клиники;
6.11. Громко разговаривать, кричать, стучать, шуметь, хлопать дверями, издавать иные громкие звуки;
6.12. Оставлять детей до 14 лет без присмотра;
6.13. Осуществлять и рекламировать в помещениях Стоматологической клиники предпринимательскую деятельностью или иную связанную с ней в целях продвижения своих услуг и товаров;
6.14. Находиться в помещениях Стоматологической клиники в верхней одежде, в грязной одежде/обуви, без бахил;
6.15. Доступ в помещения Стоматологической клиники запрещен лицам, которые находятся в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, с агрессивным поведением, в состоянии, не отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещения Стоматологической клиники ее сотрудниками, охраной и(или) правоохранительными органами.

7. В случае нарушения Потребителями и иными посетителями установленных правил поведения, настоящих Правил работники Стоматологической клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством (вызвать правоохранительные органы, охрану).

8. Настоящим руководство Стоматологической клиники уведомляет, что любое нарушение процесса оказания медицинской помощи, неуважительное отношение к посетителям и работникам Стоматологической клиники, нарушение общественного порядка в помещениях Стоматологической клиники, невыполнение законных требований работников Стоматологической клиники, причинение морального вреда работникам Стоматологической клиники, причинение вреда деловой репутации Стоматологической клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. В случае несоблюдения пациентом настоящих Правил поведения в Медицинском центре и законных требований работников ООО «ИНМОСКОУ», врач Стоматологической клиники имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении, если это не угрожает жизни пациента. При этом, врач должен согласовать свое решение об отказе с главным врачом и(или) Директором.