ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«РВР-Медик»

Фактический адрес: 107140, г.Москва, пер. 1-й Красносельский, д.3
тел: +7-495-181-18-88, +7-926-718-18-88, hello@stominmoscow.ru

Приказ

31.08.2026 **№4**

«Об утверждении Правил поведения пациентов и посетителей в обществе с ограниченной ответственностью «РВР-Медик» (ОГРН 1127747224791)»

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 «РВР-Медик» (ОГРН 1127747224791)» (Приложение № 1).
2. Ввести в действие «Правила поведения пациентов и посетителей обществом с ограниченной ответственностью «РВР-Медик» (ОГРН 1127747224791)» с 01.09.2026.
3. Управляющей стоматологической клиникой ООО «РВР-Медик» Аванесян Марине Валерьевне - ознакомить с «Правила поведения пациентов и посетителей обществом с ограниченной ответственностью «РВР-Медик» (ОГРН 1127747224791)», утвержденными настоящим приказом, работников ООО «РВР-Медик», потребителей, законных представителей потребителей, заказчиков, разместить Правила на официальном сайте ООО «РВР-Медик», 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 «РВР-Медик» (ОГРН 1127747224791)»

Генеральный директор
ООО РВР-Медик» **М.В.Аванесян**

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Главного врача
Общества с ограниченной ответственностью
«РВР-Медик» (ОГРН 1127747224791)
от «31» августа 2026 года № 4
(вступают в силу 01.09.2026, действуют до 01.09.2031)

Генеральный директор _____ М.В,Аванесян

(М.П.)

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «РВР-Медик»

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 «РВР-Медик» ОГРН 112774724791 (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 «РВР-Медик» (далее Правила) определяют правила поведения пациентов и иных посетителей в Обществе с ограниченной ответственностью «РВР-Медик» ОГРН 1127747224791 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 «РВР-Медик».

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 «РВР-Медик»;
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 «РВР-Медик», соблюдать чистоту и тишину в любых помещениях ООО «РВР-Медик». 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 «РВР-Медик», 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 «РВР-Медик», который фиксирует факт повреждения имущества.
5.6. Не совершать действий, которые могут нарушить права потребителей, посетителей и работников ООО «РВР-Медик»;
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 «РВР-Медик»

<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 «РВР-Медик» 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 «РВР-Медик», 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.