

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Семейная стоматология»



А.А. Перязев

2026.

## Правила предоставления медицинских стоматологических услуг в ООО «Семейная стоматология»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие «Правила предоставления медицинских стоматологических услуг в ООО «Семейная стоматология» (далее - Правила) разработаны в соответствии с требованиями:

- "Гражданского кодекса Российской Федерации" от 30.11.1994 N 51-ФЗ,
- Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации",
- Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей",
- Постановления Правительства РФ 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".

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей, условия и порядок предоставления медицинских стоматологических услуг (далее по тексту – стоматологические услуги), порядок их оплаты в ООО «Семейная стоматология», (далее по тексту – Клиника).

1.3. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде в помещениях Клиники в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники [www.stomat31.ru](http://www.stomat31.ru).

1.4. Условия оказания медицинской помощи (медицинских услуг) – амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

1.5. Клиника оказывает медицинские услуги в области стоматологии на основании Лицензии № ЛО41-01154-31/00355353 от 31.07.2020 г., выданной Министерством здравоохранения Белгородской области, в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренной приложением к лицензии.

1.6. Деятельность клиники включает в себя следующие направления:

При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинской статистике; рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии; стоматологии ортопедической; стоматологии профилактической; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии; рентгенологии; стоматологии детской; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической; При проведении медицинских экспертиз

организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности.

1.7. Клиника расположена по адресу: г. Белгород, ул. Щорса, 46.

1.8. Режим работы Клиники: с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00, суббота, воскресенье с 08-00 до 14-00.

1.9. Прейскурант платных стоматологических услуг, с указанием наименования услуг и их стоимости размещен на информационном стенде в помещениях Клиники в свободном и доступном для ознакомления месте, а также на сайте Клиники [www.stomat31.ru](http://www.stomat31.ru).

## **2. Порядок организации записи пациентов на прием**

2.1. Оказание медицинских стоматологических услуг в ООО «Семейная стоматология» осуществляется:

✓ в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания жителям Белгородской области медицинской помощи (ОМС);

✓ на возмездной основе (платные услуги).

2.2. Способы записи на прием к врачам ООО «Семейная стоматология»:

2.2.1. на платные услуги:

- по телефону регистратуры (4722) 73-11-11, 53-11-11,

- путем непосредственного обращения в регистратуру клиники (запись производится администратором клиники);

2.2.2. на услуги в рамках программы ОМС:

- путем самостоятельной записи через сеть Интернет сайт «Электронная регистратура Белгородской области», сайт «Госуслуги». Гражданин сам выбирает дату и время и осуществляет запись (предварительно пациенту необходимо оформить в регистратуре клиники медицинскую карту);

- по телефону единого контакт-центра «122».

2.3. Расписание приема врачей и запись на прием к врачам осуществляется на период до двух недель от текущего дня (ежедневно добавляется один день).

2.4. Ответственными за организацию лечебного процесса, составление графиков работы и дежурства врачебного персонала, наличие необходимого количества специалистов являются: заместитель главного врача по лечебной работе, заведующие поликлиническими отделениями.

2.5. При обращении пациента непосредственно в регистратуру или по телефону запись на плановый прием осуществляется:

- на время и дату, имеющиеся в расписании врача не занятую на момент обращения пациента, дата и время согласовываются с пациентом.

2.6. При обращении пациента с острой болью:

- пациент направляется для оказания помощи к дежурному врачу в день обращения, прием дежурным врачом производится в порядке «живой очереди», срок ожидания приема дежурным врачом – не более 2 часов. Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в медицинской помощи по острой боли.

## **3. Правила поведения в Клинике и порядок предоставления услуг**

3.1. Пациент (Посетитель) обязан обуть бахилы при входе в Клинику, оставить верхнюю одежду в гардеробе Клиники.

3.2. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещении Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов, педагогов, других сопровождающих их лиц.

3.3. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний.

3.4. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью Клиники и хранится в картохранилище регистратуры Клиники.

**3.5. Пациент обязан:**

- а) проявлять в общении с медицинским работником такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- б) своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- в) соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- г) бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

3.6. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещении Клиники запрещается:

- а) проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- б) иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- в) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- д) курить во всех помещениях Клиники и на прилегающей к клинике территории.

**3.7. Пациентам и посетителям также запрещается:**

- а) потреблять пищу в коридорах, кабинетах и других помещениях Клиники;
- б) выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- в) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов (стоек) и из информационных папок;
- г) предпринимать действия, способные нарушить права других пациентов и работников клиники;
- д) вмешиваться в действия лечащего врача и осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- е) допускать проявления неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- ж) помещать на стендах и оставлять на журнальных столиках объявления без разрешения руководства Клиники;
- з) производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Клиники;
- и) выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- к) находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, в грязной обуви, без бахил;
- л) находиться в помещениях клиники с животными (кошки, собаки и др.)

**3.8. Запрещается доступ в помещение Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещения Клиники сотрудниками Клиники и(или) правоохранительных органов.**

3.9. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения в клинике работники Клиники вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

3.10. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам и посетителям Клиники, нарушение

общественного порядка в помещении Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

3.11. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с директором клиники или заместителем по лечебной работе), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Клинике и законных требований работников Клиники и по другим объективным основаниям.

3.12. На первичный осмотр и консультацию Пациент должен прийти заранее, не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема для оформления соответствующей документации (договора, согласия на обработку персональных данных, анкеты о состоянии здоровья, медицинской карты) и своевременного начала приема.

3.13. В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут назначенного времени Клиника имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту предлагается перенести прием на другое свободное время.

3.14. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом при записи.

3.15. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на звонки.

3.16. Если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора Клиники.

#### **4. Правила внеочередного приема пациентов**

4.1. Правом внеочередного получения медицинской помощи (**прием дежурным врачом, проведение рентгенологических исследований, запись на плановый прием в рамках программы ОМС**) пользуются следующие категории граждан:

✓ Инвалиды войны и граждане других категорий, предусмотренных статьями 3, 4, 14 - 19 и 21 Федерального закона от 12 января 1995 года N 5-ФЗ "О ветеранах":

- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

- лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

✓ Граждане России, награжденные знаком "Почетный донор России" и "Почетный донор СССР", в соответствии с действующим законодательством;

✓ Граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, согласно статье 4 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 года N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы";

- ✓ Граждане России в соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 13 Закона Российской Федерации от 15 мая 1991 года N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС";
- ✓ Лица, родившиеся в период с 22 июня 1923 года по 3 сентября 1945 года (Дети войны) в соответствии со статьей 87 Социального кодекса Белгородской области;
- ✓ Ветераны боевых действий.

Также пользуются правом на внеочередное получение медицинской помощи дети из многодетных семей, инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей.

**Вышеуказанные категории граждан имеют право на внеочередное получение медицинской помощи при предъявлении соответствующего удостоверения.**

**4.2. Прием пациентов в рентген-кабинете производится вне очереди в следующих случаях:**

- при приеме пациентов, перечисленных в п.4.1.,
- при приеме пациентов с целью контроля проведённых стоматологических манипуляций и в процессе лечения (пломбирование корневых каналов, удаление зуба, постановка имплантатов).

## **5. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг**

5.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских стоматологических услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. по телефонам регистратуры клиники.

5.2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к врачу (заранее или в день обращения).

5.3. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой на основании заключенного с Пациентом или Заказчиком (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании платных стоматологических услуг в письменной форме, т.е. при наличии подписанного сторонами договора об оказании платных стоматологических услуг, форма (бланк) которого разработана Клиникой.

5.4. До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Клиники (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую стоматологическую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента. Уведомление содержится в преамбуле Договора на оказание платных стоматологических услуг, подписываемого в двух экземплярах, один из которых хранится в Клинике, второй вручается Пациенту (Заказчику). Знакомясь с уведомлением, Пациент подтверждает данный факт собственноручной подписью в соответствующей строке преамбулы договора.

До заключения Договора об оказании платных стоматологических услуг Пациенту предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов стоматологической медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (полиса ОМС).

Полный текст Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещен на сайте Территориального фонда обязательного медицинского страхования Белгородской области.

5.5. Клиника предоставляет медицинские услуги застрахованным по программе добровольного медицинского страхования (имеющим действующий страховой полис ДМС) при наличии заключенного между Клиникой и Страховой организацией договора на предоставление платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию. Заключение договора добровольного медицинского страхования между

Страховой компанией и Клиникой, а также между Пациентом и Страховой компанией и оплата медицинских услуг осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 27.11.1992 N 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

Перечень Страховых компаний, с которыми у Клиники заключен договор на предоставление платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию можно узнать в регистратуре либо на сайте Клиники [www.stomat31.ru](http://www.stomat31.ru).

5.6. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой с соблюдением Порядков оказания медицинской помощи.

5.7. Приём пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации. Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационных стендах в помещениях клиники и на сайте Клиники [www.stomat31.ru](http://www.stomat31.ru).

5.8. Необходимым предварительным условием предоставления Клиникой Пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача-специалиста, является подписание Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путем заполнения врачом и подписания Пациентом или его законным представителем бланка документа, поименованного как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство», разработанного Клиникой в соответствии с требованиями законодательства.

Подписание Пациентом или его законным представителем документа «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» подтверждает факт дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно (т.е. до подписания) полученной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а так же о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

5.9. Клиника имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе, поименованном как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».

5.10. Клиника имеет право отказаться от исполнения обязательств, в т. ч. по заключенному договору, если врач выявил у Пациента противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если Пациент отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и(или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью Пациента, не исключающих или не сводящих к минимуму такую угрозу, а так же если Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

5.11. На каждого Пациента оформляется Медицинская карта унифицированной формы, которая является медицинским документом и хранится в Клинике в течение 25 лет. В Медицинской карте фиксируются результат обследования, назначения и рекомендации врача, наименование и объем выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья Пациента и оказанной ему медицинской помощи.

5.12. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой с соблюдением стандартов медицинской помощи, клинических рекомендаций (протоколов лечения), общепринятых медицинских правил и разрешенных на территории Российской

Федерации медицинских технологий (методов) профилактики, диагностики и лечения стоматологических заболеваний.

5.13. Платные медицинские стоматологические услуги, по желанию Пациента или его законного представителя, могут быть предоставлены в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств (в объеме меньшем, чем предусмотрено стандартами и протоколами).

5.14. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать требованиям законодательства и условиям договора между Клиникой и Пациентом.

5.15. Клиникой на отдельные стоматологические услуги (работы), на которые по их существу возможно предоставление гарантии, устанавливается гарантийный срок и срок службы в соответствии с «Положением о предоставлении гарантий на медицинские стоматологические услуги», которое размещается на информационном стенде в помещениях клиники и на сайте Клиники [www.stomat31.ru](http://www.stomat31.ru)

Гарантия носит персонализированный характер, распространяется на отношения между Клиникой и Пациентом, и прекращает свое действие в случае вмешательства третьего лица (сторонней медицинской организации) в связи с затруднением в разграничении результатов медицинского вмешательства, а также в других случаях, предусмотренных Положением о гарантиях.

5.16. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор расторгается. Клиника информирует Пациента (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Пациента. При этом Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

## **6. Порядок и условия оплаты**

6.1. Стоимость услуг предусмотрена Перечнем услуг (прайсом) Клиники.

Перечень услуг (прайс) Клиники размещен на информационном стенде в помещениях клиники и на сайте Клиники [www.stomat31.ru](http://www.stomat31.ru).

6.2. Клиника вправе в одностороннем порядке изменить Прейскурант Клиники, как по составу услуг, так и по их стоимости.

6.3. Оплата за предоставленные стоматологические услуги (за исключением ортопедических услуг) производится непосредственно после их оказания, т.е. по окончании очередного приема, по ценам согласно Перечню услуг (прайсу), действующему на день оказания услуг.

6.4. Оказание стоматологических ортопедических услуг осуществляется после предварительной оплаты стоимости лечения после выбора Пациентом конструкции и составления предварительного расчета стоимости лечения.

6.5. Оплата за стоматологические услуги производится в следующей форме:

- наличными денежными средствами в кассу Клиники;
- в безналичной форме банковской (кредитной) картой;
- в безналичной форме путем перечисления (перевода) денежных средств на расчетный счет Клиники.

6.6. Расчеты с Пациентом (Заказчиком) за оказание стоматологических услуг осуществляются с применением контрольно-кассового аппарата. По факту внесения оплаты в кассу Клиники Пациенту (Заказчику) предоставляется кассовый чек.

6.7. При оплате стоматологических услуг банковской картой принимаются следующие виды банковских

карт:

- «VISA»;

- «MasterCard»;

- «Maestro»;
- «МИР».

## 7. Права и обязанности Пациента

7.1. Пациент имеет право на:

- 7.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- 7.1.2. выбор врача и выбор медицинской организации;
- 7.1.3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 7.1.4. получение консультаций врачей-специалистов;
- 7.1.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 7.1.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 7.1.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 7.1.8. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 7.1.9. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 7.1.10 отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращения, в том числе разъяснение возможных последствий отказа;
- Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в виде специального бланка документа или записью в медицинской карте и подписывается Пациентом или его законным представителем, а также медицинским работником;
- 7.1.11. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- 7.1.12. получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;
- 7.1.13. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

7.2. Пациент обязан:

- 7.2.1. заботиться о сохранении своего здоровья;
- 7.2.2. соблюдать режим лечения, правила поведения пациента в медицинской организации (Клинике) и нормы поведения в общественных местах;
- 7.2.3. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 7.2.4. являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное врачом время;
- 7.2.5. соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- 7.2.6. выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения;
- 7.2.7. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 7.2.8. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве лечения;
- 7.2.9. в случае своего согласия подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, составленное в письменной форме;

7.2.10. в случае отказа от медицинского вмешательства подписать отказ от медицинского вмешательства, составленный в письменной форме;

7.2.11. неукоснительно выполнять все предписания и назначения лечащего врача;

7.2.12. немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

7.3. Пациент (Заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и порядке, предусмотренные договором об оказании платных медицинских стоматологических услуг.

7.4. Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, в случае отказа Пациента после заключения договора об оказании платных медицинских услуг от получения медицинских услуг.

## **8. Права и обязанности Клиники и лечащего врача (врача)**

8.1. Лечащий врач (врач) имеет право:

8.1.1. самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза (диагностику) и оказания медицинской помощи (лечения);

8.1.2. требовать прохождения до начала лечения подготовительных процедур по профессиональной гигиене полости рта (удаление налета и зубного камня);

8.1.3. вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение (план лечения) и провести дополнительное специализированное лечение;

8.1.4. отказаться от дальнейшего ведения пациента, если пациент нарушает режим и сроки лечения, не выполняет назначения (рекомендации) врача по лечению, проявляет грубое, неуважительное отношение;

8.1.5. на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

8.1.6. совершенствование профессиональных знаний.

8.2. Лечащий врач (врач) обязан:

8.2.1. оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения заболеваний зубочелюстной системы (зубов, полости рта, челюстно-лицевых суставов), разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;

8.2.2. по результатам обследования предоставлять пациенту или его законному представителю в понятной и доступной форме достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, сущности предлагаемого лечения и предполагаемых результатах лечения;

8.2.3. предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинских услуг, о возможных осложнениях и дискомфорте как во время лечения, так и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

8.2.4. не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

8.3. Клиника обязана посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах и стойках предоставить Пациенту (Заказчику) информацию, содержащую следующие сведения:

а) наименование юридического лица;

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номер, дату регистрации, перечень работ (услуг), составляющий медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование и адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цены в рублях, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

е) режим работы Клиники, график работы медицинских работников (врачей), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

ж) адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

8.4. До заключения договора Клиника в письменной форме должна уведомить Пациента (Заказчика) о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций Клиники (медицинского работника, непосредственно предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

8.5. При заключении договора (т.е. до подписания, либо в момент подписания, либо после подписания договора) по требованию Пациента (Заказчика) Клиникой предоставляется информация о платных медицинских услугах Клиники, содержащая следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (враче), его профессиональном образовании и квалификации;

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи (услуги);

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.6. По требованию Пациента (Заказчика) Клиника составляет смету (предварительную смету) на предоставляемые по договору платные медицинские услуги, которая является неотъемлемой частью договора.

8.7. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника (медицинский работник, непосредственно предоставляющий медицинскую услугу) обязана предупредить об этом Пациента (Заказчика). Без согласия Пациента (Заказчика) Клиника не вправе предоставлять Пациенту дополнительные платные медицинские услуги.

8.8. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента.

8.9. Клиника информирует Пациента (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Пациента в случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг. При этом Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

8.10. Клиника после полного исполнения договора об оказании платных медицинских услуг по требованию Пациента или его законного представителя выдает Пациенту (законному представителю) медицинские документы (т.е. копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья Пациента после получения платных медицинских услуг.

### **9. Проведение конусно-лучевой компьютерной томографии (КЛКТ)**

9.1. Данный вид исследования проводится без предварительной записи в день обращения. При себе необходимо иметь направление от лечащего врача.

9.2. Перед исследованием в рентген-кабинете необходимо снять все металлосодержащие предметы с области головы и шеи (украшения, заколки, очки, съемные зубные протезы, пирсинг, цепочки). О наличии коронок и съемных зубных протезов необходимо заранее сообщить лаборанту. За оставленные без присмотра в рентген-кабинете личные вещи, персонал клиники ответственности не несет.

9.3. Для получения качественного результата во время исследования Пациент должен следовать инструкции лаборанта.

9.4. Срок хранения изображений, полученных при проведении КЛКТ составляет 2 года при отсутствии патологии и 5 лет для изображений, отражающих патологические изменения.

9.5. Результат исследования выдается Пациенту на DVD-диске для дальнейшего предоставления врачу с целью интерпретации.

9.6. В случае возникновения дефектов результата исследования, записанного на DVD-диск по вине пациента (механическое повреждение носителя, удаление файлов с диска) персонал клиники ответственности не несет и повторная запись результата исследования производится за плату, предусмотренную действующим прейскурантом клиники.

### **10. Правила пользования гардеробом**

10.1. Гардероб медицинской организации, расположен в специально отведенном месте, предназначен для хранения верхней одежды (далее - вещи) пациентов, а также посетителей организации.

10.2. Вещи в гардероб принимаются только в чистом виде, при наличии крепкой петельки-вешалки. При отсутствии петельки-вешалка администрация медицинской организации не несет ответственности за целостность вещей пациентов (посетителей). Принятие вещей на хранение удостоверяется выдачей номерного жетона.

10.3. Обувь, головные уборы, шарфы, шапки, варежки, перчатки, зонты, пакеты, сумки и прочие мелкие вещи в гардероб поликлиники не принимаются.

10.4. За оставленные в карманах сданной одежды ценные вещи (ключи, деньги, мобильные телефоны, проездные билеты, документы и т.п.) работник гардероба и администрация медицинской организации ответственности не несут.

10.5. Режим работы гардероба: с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00, суббота, воскресенье с 08-00 до 14-00.

10.6. До истечения срока работы гардероба лицо, сдавшее вещи на хранение, обязано взять их обратно. Если лицо, сдавшее вещи на хранение, уклоняется от своевременного получения сданной на хранение вещи обратно, работник гардероба вправе после окончания работы закрыть гардероб.

10.7. В случае утраты номерного жетона лицом, сдавшим вещи на хранение, возврат вещей может быть произведен только после окончания работы гардероба, при наличии документа, удостоверяющего личность (паспорт пациента (посетителя) или паспорт родителя (опекуна) пациента (посетителя)). Возврат вещей должен быть оформлен соответствующим актом, в котором указываются данные пациента (посетителя), родителя (опекуна) пациента (посетителя) (ФИО, паспортные данные, адрес места проживания,

контактный телефон), а также наименование выданной вещи с ее подробным описанием. При этом лицо, претендующее на получение вещей, обязано доказать принадлежность вещей ему (свидетельские показания, точное описание вещи и т.п.).

10.8. Лицо, утратившее номерной жетон, обязано возместить медицинской организации ущерб, связанный с утратой жетона (т.е. расходы, связанные с восстановлением номерного жетона) в размере, установленном распоряжением руководителя медицинской организации на момент утраты жетона.

10.9. Работник гардероба не вправе пользоваться вещами, сданными на хранение, или передавать их другим лицам, кроме случая, когда это связано с необходимостью обеспечить сохранность вещей.

10.10. В случае опасности утраты, повреждения вещей работник гардероба вправе изменить способ, место хранения и другие условия, не дожидаясь согласия лица, сдавшего вещи на хранение.

10.11. Пациентам (посетителям) категорически запрещается находиться в гардеробе и брать одежду без разрешения работника гардероба.

## 11. Ответственность Клиники

11.1. Контроль за организацией и качеством оказания Клиникой медицинских стоматологических услуг осуществляют в пределах своей компетенции:

Министерство здравоохранения Белгородской области:

Адрес: 308001, г. Белгород, Народный бульвар, д. 34 «А»

Телефон приемной: +7 (4722) 23-58-56

Электронная почта по общим вопросам: [zdrav@belregion.ru](mailto:zdrav@belregion.ru);

Территориальный орган Росздравнадзора по Белгородской области

Адрес: г. Белгород, пр-т Б. Хмельницкого, 62

Контактный телефон: (4722) 32-82-54

E-mail: [roszdravnadzor31@yandex.ru](mailto:roszdravnadzor31@yandex.ru)

Управление Роспотребнадзора по Белгородской области

Адрес: г. Белгород, ул. Железнякова, 2

Контактный телефон: (4722) 34-03-16, (4722) 34-10-79,

а также иные государственные органы и учреждения, на которые в соответствии с законами и иными нормативными актами РФ возложены полномочия государственного контроля за деятельностью медицинских организаций.

10.2. Претензии и жалобы пациентов предъявляются в устной форме и в письменной форме.

Претензии (жалобы) по вопросам качества оказанных стоматологических услуг рассматриваются врачебной комиссией.

Принятое решение врачебной комиссии доводится до сведения пациента.

11.3. Во время рассмотрения жалобы, претензии Клиника имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии по существу.

11.4. В случае прохождения Пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, Пациент обязан сообщить в Клинику письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Клиники при проведении экспертизы.

11.5. Клиника не принимает претензии Пациентов о качестве медицинской помощи и причиненном вреде здоровью, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.

11.6. Претензии и споры между Пациентом и Клиникой разрешаются в досудебном порядке путем предъявления претензии или заявления в письменной форме, и в случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения – передаются в суд.

11.7. Клиника не отвечает за просрочку оказания услуг, а также за недостатки оказанной стоматологической услуги, если они возникли:

11.7.1. вследствие несоблюдения Пациентом указаний и рекомендаций лечащего врача, в том числе:

- невыполнения, неполного выполнения направлений (назначений) врача на диагностическое обследование в целях уточнения или исключения диагноза заболевания;

- невыполнения рекомендаций о получении консультации смежного врача-специалиста по направлению (назначению);

- неявки, несвоевременной явки на прием к врачу для лечения или продолжения начатого лечения;

- несоблюдения рекомендаций о приеме лекарственных препаратов и режиме их приема, рекомендаций о лечении выявленных стоматологических и сопутствующих заболеваний;

- несоблюдения согласованного плана лечения.

11.7.2. вследствие несоблюдения Пациентом правил пользования результатом оказанной услуги, в т.ч. ортопедической конструкцией, восстановленным зубом и т.п.;

11.7.3. вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

11.8. Права Пациентов (потребителей) подлежат защите в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".