

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «Стоматологический кабинет «Витязь»  
Е.В. Шереко



**Правила оказания платных медицинских услуг**  
(внутреннего распорядка для потребителя)  
в Медицинском центре ООО «Стоматологический кабинет «Витязь»

(в редакции от 14 апреля 2023 года)

г. Севастополь

## **Преамбула**

Этот документ (далее – Правила), утвержденный приказом Генерального директора ООО «Стоматологический кабинет «Витязь» (далее – Общество), является нормативным документом, регламентирующим внутренний режим, особенности пребывания и оказания платных медицинских услуг пациентам в медицинском центре ООО «Стоматологический кабинет «Витязь», созданном Обществом (далее – Медицинский центр МЦ).

### **1. Общие положения**

1.1. Учитывая, что Медицинский центр является медицинским учреждением, требования этих Правил распространяются на его пациентов и посетителей, в частности, соблюдения тишины, техники безопасности, режима пребывания и т.д.

1.2. Общество не несет ответственности за сохранность денег, ценных вещей и одежды пациентов (посетителей) МЦ, за исключением тех, которые были переданы на ответственное хранение.

1.3. Информация о потребительских свойствах и безопасности медицинских услуг в Медицинском центре, находится в Уголке потребителя, разъясняется во время медицинских консультаций, а в отдельных случаях – в специальных формулярах.

1.4. Информация об основателе (учредителе) и руководстве Общества, лицензии на медицинскую практику, документы медицинского персонала, участвующего в оказании медицинских услуг, сертификаты на медицинские средства и оборудование, гарантийные обязательства, прейскурант цен и т.д. открыта для ознакомления для всех посетителей.

1.5. Стандарты качества медицинских услуг, предоставляемых в Медицинском центре соответствуют требованиям Постановления правительства Российской Федерации об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг от 4 октября 2012 г. N 1006.

### **2. Режим работы Медицинского центра**

2.1. В Медицинском Центре установлен следующий режим работы:

Подразделение ул. Адмирала Октябрьского, д. 13

Понедельник–суббота с 8:00 до 20:00.

Воскресенье – выходной.

Подразделение ул. Дзержинского, д. 53

Понедельник – Суббота с 8:00 до 20.00.

Воскресенье – выходной.

Подразделение ул. Адмирала Фадеева, д. 1

Понедельник – Суббота с 8:00 до 20.00.

Воскресенье – выходной.

Администрация Общества может устанавливать специальный режим работы в выходные и праздничные дни.

2.2. Персонал, принимающий участие в обслуживании пациентов, выходит на рабочее место за 30 минут до начала приема.

2.3. График работы и особенности записи пациентов к отдельным специалистам определяется администрацией Общества.

2.4. Врачи имеют право не принимать пациентов без уведомления в случае опоздания на прием более чем на 30 минут. Прием опоздавших пациентов может переноситься на более позднее время или иную дату.

### **3. Оформление документов на пациентов**

3.1. На каждого пациента заводится медицинская документация, перечень и формы которой разработаны и утверждены администрацией Общества с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

3.2. При оформлении медицинской документации собирается не только информация об общем состоянии здоровья, специфические реакции и особенности организма каждого пациента, но и персональные данные.

3.3. Персональные данные необходимы для обеспечения оперативной связи с каждым пациентом на случай нарушения плана лечения, сроков прохождения отдельных процедур, а также для возможного решения юридических вопросов в будущем в рамках исполнения договора на оказание платных медицинских услуг.

3.4. Каждый пациент обязан сообщить медперсоналу достоверную информацию о состоянии своего здоровья и свои персональные данные, в противном случае с Общества снимается юридическая ответственность за возникновение внештатных ситуаций в лечении или за снижение его эффективности.

3.5. Отказ пациента от подтверждения личной подписью правдивости своих персональных данных является основанием для отказа от дальнейшего предоставления медицинских услуг, за исключением случаев, когда такой отказ может угрожать жизни пациента и здоровью населения.

3.6. Если при самостоятельном оформлении анкет (другой документации) или ответа на вопрос врача (медицинской сестры) пациент не уверен в правильности своего ответа, он должен сообщить об этом врачу.

### **4. Лечащий врач**

4.1. Лечащий врач–стоматолог по той или иной специальности может избираться непосредственно самим пациентом или назначаться администратором (регистратором) МЦ в соответствии с причиной обращения пациента или занятостью специалиста.

4.2. Пациент вправе требовать замены врача на любом этапе лечения.

4.3. Если пациент не выполняет медицинских предписаний (рекомендаций) врача или Правил внутреннего распорядка, врач имеет право отказаться от дальнейшего ведения этого пациента, кроме случаев, когда жизни и здоровью такого пациента угрожает опасность.

4.4. Врач и Предприятие не несут ответственности за состояние здоровья пациента или эффективность его лечения в случае отказа последнего от выполнения медицинских предписаний (рекомендаций) или нарушение пациентом определенного и согласованного с ним плана лечения.

## **5. Особенности медицинского обслуживания**

5.1. Все медицинские вмешательства осуществляются в соответствии с утвержденными нормативами (стандартами) Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

5.2. Предоставление медицинских услуг начинается только после письменного оформления персонального информационного блока медицинской документации на пациента.

5.3. Медицинский центр имеет право отказать пациенту в медицинском обслуживании в случае, когда есть лицензионные ограничения, квалификация медицинского персонала или техническая оснащенность не позволяют это сделать. В этом случае пациентам рекомендуются другие лечебные учреждения, где им смогут предоставить соответствующие медицинские услуги или помочь.

5.4. Перед началом лечения врач должен согласовать с пациентом план лечения, а также получить его письменное согласие на медицинские вмешательства в виде личной подписи пациента (его уполномоченного представителя) в соответствующей документации (согласно отдельного перечня). В некоторых случаях, даже согласованный план лечения может корректироваться, о чем пациенту обязательно сообщают.

5.5. В случае возникновения сомнений относительно дееспособности пациента, врач должен сообщить об этом своему руководству. Согласие на медицинское вмешательство несовершеннолетним оформляется в соответствии с разделом 7 настоящих Правил.

5.6. До проведения медицинского вмешательства пациенту необходимо доступно объяснить цель, сущность и сроки предложенных обследований, лечебных мероприятий, а также сообщить о возможных осложнениях и риски. Если пациент не соглашается на применение при лечении необходимых методов профилактики осложнений (в т.ч. установка конструкций), то в медицинской карточке письменно фиксируется факт информирования пациента о возможности увеличения риска наступления осложнений в будущем. Врачу также рекомендуется взять подпись пациента об ознакомлении с такими последствиями.

5.7. Если в связи с особенностями (в т.ч. анатомическими) телосложения (ротовой полости, зубов, десен, предустановленных конструкций и т.п.) или общего состояния здоровья пациента,

противопоказания или риски осложнений, прогнозируется неэффективность лечения, врач должен действовать в соответствии с конкретной медицинской ситуацией, а не удовлетворять прихоти пациента. При согласовании с пациентом плана лечения врач должен стараться опередить возможные конфликтные ситуации в будущем путем избрания самого правильного и оправданного метода (ов) лечения.

5.8. При осуществлении своей деятельности медицинский персонал должен четко соблюдать установленные действующим законодательством стандарты (нормативы) по методам диагностики и лечения.

5.9. Для лечения (обследования) пациентов могут использоваться только препараты и материалы, которые приобретаются для Медицинского центра централизованно Обществом.

5.10. В случае возникновения конфликтной ситуации с пациентом по поводу качества, порядка, срока лечения, внесение важных изменений в ранее согласованный план лечения, приостановлении (прекращении) лечение, а также выдвижение требований о немедленной замене лечащего врача, медицинский персонал, обязан соблюдать медицинскую этику и предотвращать развитие конфликта, а также письменно (докладной запиской) сообщить о возникновении конфликтной ситуации руководству.

5.11. При несогласии пациента с доводами и объяснениями лечащего врача в ситуациях, указанных в п. 5.6. Правил, врач имеет право отказаться от дальнейшего лечения, взять с пациента письменную расписку об отказе от лечения на предложенных врачом условиях, или составить с участием 2-х свидетелей акт, если пациент не хочет давать такую расписку.

5.12. В случаях, когда пациент не выполняет медицинских предписаний и рекомендаций лечащего врача, нарушает установленный режим лечения и ограничений в питании, нагрузке, порядок прохождения лечебных процедур и т.п., врач письменно извещает об этом руководство и делает соответствующую запись в медицинской карте пациента.

5.13. Пациент может в любой момент отказаться от дальнейшего лечения, о чем он должен письменно (заявлением) сообщить лечащему врачу и администрацию Медицинского центра.

## **6. Медицинское обслуживание детей**

6.1. Предоставление стоматологических платных медицинских услуг или помощи пациентам, не достигшим возраста 18 лет в Медицинском центре осуществляется с учетом положений ст. 779, п. 1 ст. 26, п. 1 ст. 28 ГК РФ (ч. 1, п. 1 ч. 2 ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 03.08.2018) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6.2. Договор на оказание платных медицинских услуг в отношении несовершеннолетних не достигших возраста 14 лет заключается между заказчиком (родителем, усыновителем или опекуном) и исполнителем (медицинский центр) в пользу потребителя (несовершеннолетнего);

6.3. Несовершеннолетние достигшие 14 лет вправе самостоятельно заключать договор на оказание платных медицинских услуг при наличии письменного согласия на заключение такого договора от родителя, усыновителя или опекуна;

6.4. Законный представитель несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 15 лет дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и получает информацию о состоянии его здоровья.

## **7. Обязанности пациентов**

7.1. Пациенты обязаны придерживаться рекомендаций и предписаний лечащего врача, в т.ч. о прохождении лечения, режима питания, ограничений физических нагрузок, эксплуатации и ухода за установленными конструкциями и т.п.

7.2. При нахождении в Медицинском центре не нарушать правила внутреннего распорядка, не курить и не мусорить в помещениях.

7.3. Пациентам запрещается:

- Заходить в медицинские кабинеты в грязной или мокрой верхней одежде, шапках, куртках и пальто из меха и кожи и др.
- Приходить на прием в состоянии алкогольного опьянения или под действием наркотических или токсических веществ.
- Принимать самостоятельно медицинские средства, которые не были назначены лечащим врачом.
- Нарушать правила эксплуатации и ухода за установленными конструкциями.
- Курить на территории Медицинского центра.

7.4. Пациентам не рекомендуется:

- Указывать (сообщать) ложные данные о себе и состоянии своего здоровья;
- Пропускать или опаздывать на приемы к врачу;
- Пропускать запланированные профилактические и другие обзоры, консилиумы;
- Не соблюдать рекомендаций и советы лечащего врача.

## **8. Порядок оплаты**

8.1. Оплата за предоставленные стоматологические услуги производится каждый раз после их предоставления или авансом, если это предусмотрено условиями Договора или по договоренности сторон. Особенности порядка и сроки оплаты могут предусматриваться письменным соглашением (договором) с пациентом.

8.2. В случае, когда пациент (заказчик) после получения медицинских услуг не может произвести оплату, оформляется обязательство пациента по оплате суммы задолженности с указанием даты на которую задолженность будет погашена. Такое обязательство пациент обязуется

подписать и своевременно оплатить. В случае несогласия подписать обязательство представитель Общества, который его составлял, должен вызвать полицию.

8.3. При безналичном порядке расчетов услуги предоставляются только после осуществления 100% предоплаты (при документальном подтверждении платежа). С согласия руководства Общества возможна отсрочка платежей.

8.4. В рамках специальных программ пациентам могут предоставляться скидки, размер и порядок предоставления которых определяется руководством Общества.

8.5. Пациентам, которые являются гражданами других стран и имеют медицинскую страховку, рекомендуется до начала лечения и другого обслуживания выяснить возможность оплаты услуг со своей страховой компанией.

8.6. В случае отказа пациента от принятия качественных услуг (работ), которые выполнены на 70 и более процентов, предоплата за уже понесенные расходы исполнителя не возвращается.

8.7. Взыскание с пациентов задолженности за предоставленные услуги производится в порядке, предусмотренном договором или действующим законодательством Российской Федерации.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений в настоящие Правила осуществляется на основании приказа генерального директора Общества.

9.2. За невыполнение или ненадлежащее выполнение этих Правил медицинский персонал несет дисциплинарную или материальную ответственность за ущерб (вред), причиненные Обществу или пациенту.

9.3. Каждому пациенту доводятся основные положения этих Правил. С полным текстом Правил пациент может ознакомиться в Уголке потребителя Медицинского центра.

9.4. Случаи, которые не урегулированы этими Правилами, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.