



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«Стоматология Улыбка Тари»



УТВЕЖДАЮ  
Директор ООО «Стоматология Улыбка Тари»  
О.П.Василинич  
«01» сентября 2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВИЛАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ  
В ООО «СТОМАТОЛОГИЯ УЛЫБКА ТАРИ»**

Настоящие Правила содержат информацию для Заказчика/Потребителя (далее – пациент) и предназначены для размещения в доступном для ознакомления месте

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Положение определяет Правила предоставления платных медицинских услуг (далее — Правила), условия и порядок оказания платных медицинских услуг Заказчику/Потребителю в ООО «Стоматология Улыбка Тари» (далее — Организация).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с пунктами 2, 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. 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", Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками Организации и Пациентами, заключившими Договор на предоставление платных медицинских услуг с Организацией.

1.4. Платные медицинские услуги в Организации предоставляются в соответствии Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. 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", Уставом Организации и Положением о предоставлении платных медицинских услуг в Организации.

1.5. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня/прейскуранта платных медицинских услуг, составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

1.6. Организация при предоставлении платных медицинских услуг обеспечивает соблюдение прав пациента в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается в соответствии с п. 10 ПП РФ от 11 мая 2023 г. N 736):

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Минздравом РФ;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Минздравом РФ (далее - стандарт медицинской помощи), либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

1.7. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий (п. 7 ПП РФ от 11 мая 2023 г. N 736).

1.8. В случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей путем размещения информации на сайте медицинской организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена (п. 16 ПП РФ от 11 мая 2023 г. N 736).

1.9. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию в соответствии с п. 17 ПП РФ от 11 мая 2023 г. N 736:

а) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, предусмотренной пунктом 11 настоящих Правил, с указанием цен в рублях;

б) сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с территориальной программой в случае участия исполнителя в ОМС;

в) стандарты медицинской помощи и клинических рекомендаций (при их наличии), путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и официальный сайт Минздрава РФ, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;

г) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

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

е) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

ж) образцы договоров;

з) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем и (или) руководителем медицинской организации;

1.10. Информация, указанная в пунктах 12 - 16 настоящих Правил ПП РФ от 11 мая 2023 г. N 736, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети "Интернет" (при наличии у медицинской организации такого сайта) и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги.

## 2. Порядок обращения Пациентов

2.1. Прием Пациентов в Организации осуществляется по предварительной записи по номерам телефона: +7 (391) 219-22-44, +7 (391) 219-05-95, либо при личном посещении Организации, либо путем заполнения формы на сайте Организации по адресу <http://24smile.ru/>.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

2.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.

Выбранные Пациентом дата и время заносятся в журнал записи Пациентов (систему записи Пациентов) вместе с контактными данными Пациента.

Администратор Организации информирует Пациента о предварительной стоимости приема, о правилах подготовки к приему у специалиста.

2.3. Не менее чем за 5 часов до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, администратор Организации связывается с Пациентом для подтверждения его прихода, либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Пациент обязан за 24 часа предупредить администратора Организации.

В случае опоздания Пациента на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту.

Опоздавший более чем на 15 минут пациент считается не явившимся. Он должен обратиться на рецепцию Организации и может быть принят только при наличии свободного времени у специалиста.

2.4. Пациенты с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Пациента организуется вызов службы «Скорой помощи» для госпитализации.

2.5. При обращении в Организацию Пациент обязан предоставить следующие документы:

- Документ, удостоверяющий личность - паспорт (согласно подпунктов в), г) пункта 23 Постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг)
- свидетельство о рождении (если на прием записан несовершеннолетний до 14 лет)

- СНИЛС (необходим в случае оформления электронной медицинской карты и передачи сведений в ЕГИСЗ).

Обязательным условием при обращении детей в сопровождении лиц, не являющихся законными представителями, является доверенность законного представителя.

2.6. Всю информацию о платных медицинских услугах пациент может получить на стендах в холле Организации, на ресепшене Организации или на официальном сайте в Интернете по адресу <http://24smile.ru/>.

### 3. Права и обязанности Пациентов

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Организации методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам, Пациенту предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Пациентами Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Организации;

- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

3.4. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима *запрещается*:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- курить в помещении Организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото и видеосъемку сотрудников в помещении Организации;
- посещать Организацию с животными.

3.5. Граждане в соответствии с действующим законодательством имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи. Платные медицинские услуги оказываются Клиникой за счет личных средств Потребителя, средств работодателей и иных средств на основании договоров возмездного оказания услуг, в том числе договоров добровольного медицинского страхования, заключаемых между Организацией и Заказчиком.

Платная медицинская услуга предоставляется при наличии направления лечащего врача (желательно, но не обязательно) или по желанию пациента.

При наличии очереди на определенные виды медицинских услуг среди пациентов, оплативших их, предоставление медицинской услуги осуществляется в порядке этой очереди.

#### 4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. Оказание медицинских услуг в Организации производится после подписания пациентом договора на предоставление платных медицинских услуг, который заключается между пациентом и Организацией в письменной форме, оформляется медицинская карта (если пациент обращается в Организацию впервые).

4.2. После оформления медицинской карты и подписания договора на предоставление платных медицинских услуг, Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

4.2.1. По результатам осмотра специалист проводит консультацию пациенту, составляет план лечения (являющийся неотъемлемой частью договора на предоставление платных медицинских услуг), выдает заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения (клиническим и финансовым) и оказывает медицинские услуги пациенту, в случае согласия их оплатить и получить.

- если врач считает, что для уточнения диагноза необходимы дополнительные исследования (медицинские услуги), пациент (в случае согласия их оплатить и получить) должен ознакомиться со стоимостью необходимых услуг и подписать информированное добровольное согласие на соответствующее медицинское вмешательство. Программа дополнительных медицинских услуг формируется в соответствии с стандартами медицинской помощи при различных заболеваниях и состояниях;

- в ряде случаев специалист Организации может рекомендовать повторно пройти те или иные исследования, выполненные в других медицинских организациях.

4.3. Оплата стоимости медицинских услуг производится в Организации с применением контрольно-кассовых техники и/или с использованием терминала (платежных банковских карт). По факту расчета Заказчику выдается кассовый чек и (или) копия чека на оплаченную услугу, а также чек, подтверждающий списание денежных средств с банковской карты Заказчика.

4.4. Организация информирует о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя/Заказчика.

4.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к администратору, либо записаться на прием к главному врачу, согласно графика приема граждан.

4.7. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме.

4.8. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента или его законного

представителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.9. Возврат денежных средств пациенту осуществляется в следующих случаях:

- В случае отсутствия показаний или наличия противопоказаний для проведения конкретной медицинской услуги;
- В случае ненадлежащего оказания услуги Организацией по основаниям, установленным действующим законодательством.

4.9.1. Возврат денежных средств осуществляется в кассе Организации при предъявлении удостоверения личности, кассового чека и заявления о возврате (в свободной форме, либо по образцу бланка организации, утвержденного приказом главного врача ООО «Стоматология Улыбка Тари».

## **5. Ответственность за нарушение Правил**

5.1. Пациент несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

5.2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. Ответственность Организации перед пациентом определяется нормами действующего законодательства, в том числе законодательства о защите прав потребителей.