

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ»

295017, Республика Крым, г. Симферополь, ул.Шмидта, д.35/50, Литера А,  
кв.2;  
ИНН 9102267634; ОГРН 1209100013210

Приложение №5 к приказу №0109/23 от 01.09.2023

УТВЕРЖДАЮ  
И.о.Генерального директора  
ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ»  
Дагджиев Э.Ю.  
« 01 » 09 2023  
М.П.



**Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты в медицинской организации ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие «Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты» (далее по тексту – Правила) определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг, информацию об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах, порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг, порядок предоставления платных медицинских услуг, порядок информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, устанавливают ответственность и контроль за предоставлением платных медицинских услуг в **медицинской организации ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ»** и являются обязательными для исполнения.

1.2. Настоящие Правила разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.3. Правила регулируют отношения в сфере охраны здоровья человека, возникающие между исполнителем, заказчиками и пациентами при оказании платных медицинских услуг.

1.4. Медицинская организация ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ» при предоставлении платных медицинских услуг обеспечивает соблюдение прав пациента в соответствии с требованиями действующего законодательства.

1.5. При предоставлении платных медицинских услуг Медицинская организация соблюдает порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

1.6. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся медицинской организацией ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ» до сведения потребителя (заказчика) – путем размещения на информационных стендах (стойках) организации и на официальном сайте Медицинской организации.

1.7. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров (далее - договор);

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«исполнитель» - **Общество с ограниченной ответственностью «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ».**

## 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

2.1. Клиника оказывает платные медицинские услуги в соответствии с Лицензией:

Регистрационный номер лицензии: Л041-01177-91/00359740;

Дата предоставления лицензии: 01.02.2021;

Лицензирующий орган: Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения;

Оказание медицинской помощи, платных медицинских услуг медицинской организацией осуществляется при стоматологических заболеваниях.

2.2. Платные медицинские услуги оказываются врачами стоматологического профиля.

2.3. Лечащий врач назначается по выбору пациента согласно предварительной записи или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.

2.4. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

2.5. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

### **3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

3.1. При заключении договора Потребителю (Заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи.

3.2. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление Потребителя (законного представителя) и согласие Потребителя (законного представителя пациента) приобрести медицинскую услугу и (или) иную услугу, связанную с оказанием медицинской помощи на возмездной основе за счет средств самого Потребителя (законного представителя пациента) на основании договора.

3.3. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения разрешенными на территории Российской Федерации и в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации.

3.4. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в Лицензии.

**Платные медицинские услуги предоставляются медицинской организацией по месту своего нахождения: 295017, Республика Крым, г. Симферополь, улица Шмидта/улица Киевская, дом 35/50, кв.2 (лит А)**

Обо всех изменениях в режиме работы медицинской организации, информация заблаговременно доводится до сведения посетителей (пациентов).

График работы медицинских работников находится на информационных стендах медицинской организации.

3.5. Требования к платным медицинским услугам, в т.ч. к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если Федеральными

законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

3.6. Потребитель оплачивает медицинские услуги в соответствии с ценами, указанными в прейскуранте, действующем на момент оказания услуги. Прейскурант утверждается Генеральным директором ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ» Утвержденный Прейскурант доступен для ознакомления на официальном сайте, а также в свободном доступе на информационных стендах медицинской организации.

#### **4. ВРЕМЯ РАБОТЫ**

4.1. Медицинская организация ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ЭДЕМ» работает:

Рабочие дни: Понедельник — пятница с 8.00 до 21.00

Суббота - Воскресенье с 10.00 до 19.00

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом руководителя медицинской организации.

4.2. Приём врачей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому руководителем медицинской организации.

4.3. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре.

#### **5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

5.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется у администратора по телефону +7(978) 937 80 25

Через сайт, при личном обращении.

5.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

5.3. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом.

5.4. В случае необходимости направления на консультацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

#### **6. ПРАВА ПАЦИЕНТА**

6.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

— выбор лечащего врача;

— профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

— получение консультаций врачей-специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.

6.2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

## **7. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

7.1. Пациент обязан:

- выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- выполнять предписания лечащего врача;
- соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

## **8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

8.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.

8.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.

8.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:

8.3.1. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных.

8.3.2. Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг и частью медицинской карты пациента.

8.3.3. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом оформляется Информированное согласие на лечение, и, при необходимости, Предварительный план лечения.

8.3.4. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.

8.3.5. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.

8.3.6. Клиника не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.

8.3.7. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.

8.3.8. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Медицинской карте и всех Приложениях к договору.

8.3.9. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.

8.3.10. После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской.

8.3.11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту напоминание, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов, если пациент был назначен врачом для продолжения лечения.

8.3.12. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явится на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.

8.3.13. В случае, если пациент не может прийти на прием к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 12 часа до назначенного времени.

8.3.14. По завершении оказания платной медицинской услуги пациент подписывает оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре. Оплата проводится наличными денежными средствами/безналичный расчет, с помощью банковских карт посредством применения терминала оплаты либо по желанию и с согласия пациента (заказчика) путем внесения аванса или 100% предоплаты по плану лечения. В случае отказа пациента от продолжения лечения при ранее внесенном авансе исполнитель (клиника) после расчета и взимания оплаты за фактически оказанные услуги производит возврат оставшихся денежных средств в течение 10 рабочих дней тем же путем, которым денежные средства были оплачены исполнителю либо иным путем по договоренности сторон.

## **9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**

9.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг, информированное добровольное согласие.

9.2. Медицинская карта пациента хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента, а далее в архиве в течение 25 лет.

9.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

## **10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ**

10.1. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, в случае если пациентом является несовершеннолетний, не достигший возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", либо гражданин, признанный в установленном законом порядке недееспособным, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), единой

системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг (далее соответственно - запрос, информационные системы), который составляется в свободной форме и содержит:

1) сведения о пациенте:  
а) фамилия, имя, отчество (при наличии);  
б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;  
в) адрес места жительства (места пребывания);  
г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5 статьи 91 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации");

5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

10.2. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

10.3. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписывается главным врачом, заверяется печатью медицинской организации (при наличии), в оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской



организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе), и выдается пациенту (его законному представителю).

10.4. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

## **11. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТА ЛИБО ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ОТРАЖАЮЩЕЙ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

11.1. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

11.2. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо (Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, с медицинской документацией, за исключением того, что пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

11.3. Основанием является поступление в медицинскую организацию запроса, в том числе в электронной форме, пациента, его законного представителя.

11.4. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в медицинскую организацию (подразделение, ответственное за обработку входящей корреспонденции). Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес медицинской организации.

11.5. В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), работником медицинской организации о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в

котором будет происходить ознакомление. Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

11.6. Ознакомление пациента, его законного представителя либо супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы медицинской организации.

11.7. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении с медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

## 12. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

12.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в амбулаторной карте, акты выполненных услуг, информированном добровольном согласии или специальном документе (Гарантийный талон или гарантийный паспорт пациента).

11.2. При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

— безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;

— предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

— оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров –по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов(с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

### 13. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается на совместном заседании Врачебной Комиссией исполнителя приличном присутствии пациента. Претензионный досудебный порядок разрешения споров является обязательным

13.2. Прием главного врача по всем вопросам проводится каждый день

13.3. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и прочая информация в соответствии с требованиями законодательства доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенном в регистратуре, а также на сайте Клиники в сети Интернет.