

Утверждаю:

Директор

/ Светлаков А.В.

«03» января 2026 г.

Правила разработаны в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736

Правила поведения и порядок предоставления медицинских услуг в ООО Стоматологическая клиника «Смайл»

1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА.

- 1.1 В целях обеспечения санитарного режима, а также безопасности сотрудников и посетителей клиники не допускается нахождение на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
- 1.2 В помещении клиники и на расстоянии 10 метров от входной группы запрещается курить и употреблять спиртные напитки (ст. 12 ФЗ № 15 от 23.02.2013 года).
- 1.3 Запрещается проходить во внутренние помещения в верхней одежде и без бахил. Верхняя одежда, включая головные уборы, на момент посещения кабинета врача, процедурного кабинета должна быть оставлена на вешалке в холле. Бахилы бесплатно предоставляются всем посетителям.
- 1.4 Администрация не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в помещении.
- 1.5 На территории медицинской организации недопустимо нахождение с любыми животными (кошки, собаки, птицы, земноводные и пр.).
- 1.6 В случае причинения имущественного вреда (порча мебели, предметов интерьера, медицинского оборудования) клиника вправе потребовать компенсации причиненного вреда в полном объеме.
- 1.7 В целях улучшения качества оказания стоматологических услуг в клинике ведется видеонаблюдение и аудиозапись.
- 1.8 Неприемлемым считается некорректное отношение к сотрудникам клиники, громкое, грубое, вызывающее выражение явного недовольства услугами, обслуживанием, сотрудниками клиники. Все претензии излагаются только в письменном виде с последующим рассмотрением согласно требованиям норм Закона РФ «О защите прав потребителей» и принятым в клинике регламентам.

- 1.9 Запрещается пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами как для длительных переговоров, нарушающих время запланированного приема, так и в целях видео и фотосъемки процесса лечения (ч. 4 ст. 92 ФЗ 323 от 21.11.2011 года, ч. 1 ст. 16 ФЗ № 149 от 27.07.2006 года). Пациент имеет право осуществлять видеосъемку приема только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных.

2. ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ.

- 2.1 Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и другую необходимую информацию у администратора лично либо по телефонам: 8(3439) 66-77-99, 63-81-05, 63-81-15.
- 2.2 Пациент записывается на первичный осмотр или консультацию к врачу соответствующей специальности у администратора клиники предварительно - по телефону или лично.
- 2.3 День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

3. ДОКУМЕНТАЦИЯ.

Действующее законодательство обязывает нас оказывать медицинские услуги только при наличии подписанных со стороны пациента документов.

Перед началом лечения Пациент должен:

1. Заключение Договора оказания стоматологических услуг с Исполнителем.
До начала приема администратором в регистратуре оформляется Договор оказания стоматологических услуг и медицинская карта Пациента, которая будет находиться у лечащего врача во время лечения, а затем будет храниться в клинике (согласно ст.13 Федерального закона 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну).
2. Ответить на вопросы Анкеты здоровья о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, аллергических реакциях и иных сведениях о своем здоровье, так как это важно для подбора

лечебных манипуляций и лекарственных препаратов, а также для исключения возможных неблагоприятных исходов при проведении лечения и составления наиболее оптимального плана лечения. При необходимости, лечащий врач может направить Пациента на дополнительные обследования или анализы в специализированные учреждения.

3. Подписать информированное добровольное согласие на каждый вид предстоящего медицинского вмешательства.
4. Ознакомиться с Прайс-листом на услуги.
5. Выбрать план лечения. Это является также подтверждением того, что Пациент достаточно и в доступной форме информирован о состоянии своего здоровья, о предполагаемых результатах лечения, о возможности негативных последствий предлагаемых способов диагностики и лечения, о характере и степени тяжести этих последствий, о степени риска лечения, о существовании иных способов лечения и их эффективности, о последствиях отказа от предлагаемого лечения.

Документы и законные представители несовершеннолетнего

1. По закону на первый визит с несовершеннолетним обязательно должны прийти родители или законные представители (опекуны, усыновители или попечители). Только они подписывают договор и согласие на медицинское вмешательство в присутствии сотрудника медицинского учреждения.
2. Обязательно нужно принести с собой оригиналы документов:
 - родителям: паспорт родителя и свидетельство о рождении или паспорт ребенка;
 - опекунам и попечителям - свой паспорт, постановление органов опеки и свидетельство о рождении или паспорт ребенка;
 - усыновителям - паспорт, свидетельство о государственной регистрации акта усыновления ст. 125 СК РФ или свидетельство о рождении или паспорт ребенка.
 - Иное лицо, сопровождающее ребенка, должно иметь доверенность на представление интересов ребенка, выданную одним из родителей (не заверяется нотариально, бланк может быть заполнен от руки)
 - В случае отсутствия паспорта, свидетельства о рождении ребенка, доверенности от одного из родителей, документа, подтверждающего опеку над ребенком (одного из перечисленных документов), договор об оказании медицинских услуг не заключается, и услуги не оказываются.

4. ОПОЗДАНИЕ ПАЦИЕНТА НА ПРИЕМ

- 4.1 Просим вас приезжать в клинику не позже, чем за 5-10 минут до начала приема (если вы у нас впервые, лучше приехать за 15 минут). Это позволит легче и быстрее адаптироваться к осмотру или лечению, подписать все необходимые документы.
- 4.2 Пожалуйста, не опаздывайте! Если вы опоздали более, чем на 15 минут, ваш прием может не состояться: у доктора не будет достаточно времени для оказания вам качественной медицинской помощи.

5. ОТМЕНА ЗАПЛАНИРОВАННОГО ПРИЕМА

- 5.1 Если вы вынуждены отменить свой визит к нам, просим вас сообщать нам об этом не позднее, чем за 24 часа до приема.
- 5.2 Накануне визита администратор клиники свяжется с вами по телефону, чтобы подтвердить ваш визит. Просим вас быть на связи.
- 5.3 Если администратор не смог связаться с вами накануне визита до 19:00, чтобы подтвердить ваш прием, мы считаем ваш визит отмененным и на ранее забронированное для вас время может быть записан другой пациент.
- 5.4 В случае отмены визита с вашей стороны менее чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, клиника оставляет за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

6. ПЕРЕНОС ЗАПЛАНИРОВАННОГО ПРИЕМА КЛИНИКОЙ

- 6.1 В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.
- 6.2 Просим отнестись с пониманием, что в экстренных случаях мы будем вынуждены попросить вас подождать, пока не будет закончено лечение предыдущего пациента.

7. ПРИЁМ ПАЦИЕНТА.

- 7.1 Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.

- 7.2 Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники.
- 7.3 Сопровождение пациента в клинику допустимо не более 1 человека.
- 7.4 Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- 7.5 Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, направляет на необходимые исследования, определяет методы, объём, прогноз лечения и его приблизительную смету, а также приблизительные сроки оказания услуг, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте, где пациент делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения и стоимостью работ.
- 7.6 Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом.
- 7.7 В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае клиника выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение. Оплата данных услуг производится пациентом самостоятельно по прейскуранту и на условиях принимающей медицинской организации.
- 7.8 Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами.
- 7.9 Исполнитель обязуется ставить Пациента в известность о возникших в процессе лечения и/или в процессе оперативного вмешательства обстоятельствах, которые могут привести к расширению, увеличению, изменению объема оказываемых услуг и возможным осложнениям, а также к изменению или отказу от запланированного лечения, в том числе о необходимости проведения дополнительных исследований и их стоимости.
- 7.10 Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего

распорядка клиники, а также если это лечение не соответствует требованиям технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства (например, при просьбе пациента удалить зуб, подлежащий лечению).

8. ОПЛАТА.

8.1 В Клинике предусмотрены следующие виды оплаты за оказанные стоматологические услуги:

- наличный расчет;
- безналичный расчет: оплата по банковским пластиковым картам;
- лечение в рассрочку. Информацию о предоставлении рассрочки можно получить у администраторов. Оказание стоматологических услуг, оформленных в рассрочку, осуществляется после внесенного в кассу Клиники первоначального взноса.

8.2 Оплата стоматологических услуг осуществляется в день приема за фактически оказанные услуги по расценкам, указанным в прейскуранте, действующем на момент оплаты. При оплате Пациенту выдается кассовый чек с перечнем оказанных услуг. Если оплата происходит по банковской пластиковой карте, к вышеперечисленным документам прилагается чек с терминала.

8.3 Оплата стоматологических услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться.

8.4 Общая стоимость лечения определяется согласно плану лечения, составляемому врачом. План лечения является приблизительной сметой. Если возникла необходимость изменений в плане лечения, врач предупреждает об этом пациента.

8.5 Оказание стоматологических услуг возможно в рамках программ Добровольного медицинского страхования за счет средств страховых компаний. Если окажется, что оплата оказанной стоматологической услуги не предусмотрена программой ДМС, Пациент обязан оплатить ее в соответствии с условиями Договора на оказание стоматологических услуг.

8.6 Оплата ортопедического лечения (зубного протезирования) производится двумя частями: 50% от суммы оплачивается после снятия слепков, остальная часть - при сдаче работы пациенту.

- 8.7 На ортодонтическое лечение предусмотрена предоплата в размере 50% от стоимости ортодонтической конструкции.
- 8.8 В случае если у Пациента не хватает денежных средств, чтобы оплатить медицинские услуги, ему по согласованию с директором может быть предоставлена отсрочка оплаты. В таком случае Сторонами Договора заключается Соглашение о рассрочке платежа к Договору оказания стоматологических услуг.
- 8.9 Пациент имеет право на получение социальных налоговых вычетов на условиях, предусмотренных п. 3 ч. 1 ст. 219 Налогового Кодекса РФ. Для получения социальных налоговых вычетов Клиника оформляет Пациенту Справку об оплате медицинских услуг по установленной форме в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения Пациента за получением такой справки. Справка оформляется на основании заявления пациента.

9. ОТКАЗ ОТ ПРИЕМА

- 9.1 При отсутствии ситуации, угрожающей жизни и здоровью Пациента, Клиника вправе не приступать к оказанию услуг, а начатые услуги приостановить в случаях, если имеет место нарушение Пациентом своих обязательств по Договору оказания стоматологических услуг, которое препятствует надлежащему исполнению Исполнителем Договора:
- непредставление Пациентом необходимых для оказания услуг результатов обследования, выполненных в другом медицинском учреждении;
 - невыполнение мер по подготовке к предстоящей процедуре/манипуляции, о которых ему было сообщено заранее;
 - нарушение обязательств по оплате;
 - а также в иных случаях, в том числе, предусмотренных Договором оказания стоматологических услуг.
- 9.2 Клиника вправе отказаться от исполнения Договора, если в процессе лечения Пациент будет настаивать на изменении методики лечения и/или оказании таких услуг, применении лекарственных препаратов и/или медицинских изделий, которые не соответствуют медицинским показаниям, несовместимы с медицинскими стандартами и правилами, нецелесообразны для Пациента или противопоказаны ему по медицинским основаниям.

9.3 При отсутствии ситуации, угрожающей жизни и здоровью Пациента, Клиника вправе отказать Пациенту в приеме в случае если:

- Пациент отказывается от оформления Договора и/или информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;
- Пациент отказывается от согласования предложенного плана лечения либо от предложенного и согласованного медицинского вмешательства;
- Пациент находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения и/или нарушает общественное спокойствие в помещениях Исполнителя;
- Пациент нарушает Правила внутреннего распорядка Исполнителя;
- у Пациента обнаружилось противопоказание к проведению лечебного мероприятия как со стороны органов полости рта, так и по общему состоянию организма (ангина, ОРВИ, герпес, ветрянка и т.д.);
- Пациент находится в состоянии повышенной возбудимости, которая может негативно сказаться на безопасности персонала Исполнителя или других Пациентов;
- Пациент против применения дополнительных средств защиты, если медицинский персонал требует применения дополнительных средств защиты для осуществления лечебного процесса;
- отсутствует возможность оказания услуг Пациенту, вследствие наступления обстоятельств, не зависящих от Исполнителя и имеющих чрезвычайный характер (болезнь врача, отключение электроэнергии, выход из строя оборудования и пр.);
- услуга, с точки зрения Исполнителя, является комплексной, а Пациент настаивает только на исполнении ее части;
- на любом этапе лечения имеется невозможность оказания услуг/качественного оказания услуг, возникшая по вине Пациента, в частности, при неисполнении Пациентом своих обязанностей, предусмотренных заключенным Договором;
- Пациента, не достигшего возраста 18 лет сопровождают не его законные представители, либо лица, на которых не оформлена надлежащим образом Доверенность.

10. ГАРАНТИЯ.

- 10.1 Клиника несет ответственность за качество оказываемых медицинских услуг и обязуется оказать медицинскую помощь в соответствии с медицинскими показаниями, с применением высококачественных инструментов и материалов, с использованием современных технологий лечения, с предоставлением высокого уровня обслуживания.
- 10.2 На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия.
- 10.3 Гарантия устанавливается только на работы, имеющие ошестествлённый результат: пломбы, зубные протезы 1 год.
- 10.4 Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров не реже двух раз в год.
- 10.5 На зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу осложненного кариеса, гарантия не распространяется.
- 10.6 На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний, гарантия не распространяется.
- 10.7 В отдельных сложных случаях при согласии пациента лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов.
- 10.8 Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору клиники и явиться на приём к специалисту при первой возможности.