

Утверждаю:

Директор

/ Светлаков А.В.

«01» сентября 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 30.05.2026 N 659

Правила поведения пациентов (посетителей) и порядок предоставления медицинских услуг в ООО Стоматологическая клиника «Смайл»

1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА.

- 1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) при нахождении в стоматологической клинике (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и медицинской организацией и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.
- 1.2 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.
- 1.3 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).
- 1.4 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.
- 1.5 Администрация не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в помещении.
- 1.6 На территории медицинской организации недопустимо нахождение с любыми животными (кошки, собаки, птицы, земноводные и пр.).
- 1.7 В случае причинения имущественного вреда (порча мебели, предметов интерьера, медицинского оборудования) клиника вправе потребовать компенсации причиненного вреда в полном объеме.

- 1.8 В целях улучшения качества оказания стоматологических услуг в клинике ведется видеонаблюдение и аудиозапись.
- 1.9 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.
- 1.10 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.
- 2.4 Если пациент отсутствовал на приеме более 1 года подряд и не посещал контрольные профилактические осмотры, последующий визит рассматривается как первичная консультация, даже если ранее он проходил лечение в нашей клинике.

3. ДОКУМЕНТАЦИЯ.

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

- **Перед началом лечения Пациент должен:**

- 3.1 Заключить Договор оказания стоматологических услуг с Исполнителем.
- 3.2 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).
- 3.3 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.
- 3.4 Подписать информированное добровольное согласие на каждый вид предстоящего медицинского вмешательства.
- 3.5 Ознакомиться с Прайс-листом на услуги.
- 3.6 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**

- 3.7 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.

3.8 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.

3.9 Иное лицо, сопровождающее ребенка, должно иметь доверенность на представление интересов ребенка, выданную одним из родителей (не заверяется нотариально, бланк может быть заполнен от руки)

3.10 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 заключается анонимно, сведения фиксируются со слов Потребителя (Заказчика).

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 по телефонам 8(3439) 66-77-99, 8(3439) 63-81-05

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 (Финансовый план), 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, 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. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия.

10.2 Гарантия устанавливается только на работы, имеющие овеществлённый результат: пломбы, зубные протезы 1 год.

10.3 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.

10.4 Контрольные профилактические осмотры пациенты должны проходить 1 раз в 6 месяцев, если иное не установлено лечащим врачом-стоматологом. Контрольный осмотр 1 раз в 6 месяцев проводится бесплатно. Если прошло более 6 месяцев с последнего посещения или последнего контрольного осмотра, то визит рассматривается как первичная консультация и оплачивается по действующему прейскуранту.

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 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.

11. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

- 11.1 В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 11.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к врачам, работникам, пациентам и посетителям Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.
- 11.3 Невыполнение Пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача квалифицируется как отказ от получения медицинских услуг, который является основанием для расторжения по инициативе Пациента договора на оказание платных медицинских услуг.