ПРАВИЛА, ПОРЯДКИ, УСЛОВИЯ И ФОРМЫ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ИХ ОПЛАТЫ.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие «Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты» (далее по тексту – Правила) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплату в ООО «Созвездие» (далее по тексту – Клиника).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Постановление Правительства РФ от 30 мая 2026г. № 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1.3.1 *Медицинская услуга* – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

1.3.2 *Медицинская помощь* – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

1.3.3 *Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими* – услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

1.3.4 *Пациент* – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.3.5 *Посетитель* - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

1.3.6 *Лечащий врач* – врач – стоматолог любой специальности, зубной врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клиники.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).

2.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике, является врач определенной стоматологической специальности, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.

2.3. Лечащий врач назначается по выбору пациента 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. Лечащий врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.

2.6. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

3.1. Клиника работает с 10:00 до 21:00 часа ежедневно.

3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

3.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.

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

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре, по телефону +7 (812) 679-89-09, через сайт клиники www.sozvezdiedent.ru .

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

4.3. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.

4.4. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствие с договором на оказание платных медицинских услуг.

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

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

5.1. 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, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

– выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

– защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

– выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

– отказ от медицинского вмешательства;

– непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;

– получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

– возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

– отказ от исполнения договора об оказании платных медицинских услуг при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых расходов (Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 659, п. 28; ст. 32 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

6.1. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники выполнять настоящие правила внутреннего распорядка.

7. **Пациентам и посетителям**, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается**:
   - проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
   - посещать Клинику в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
   - находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
   - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
   - выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
   - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
   - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
   - преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники.

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 или 3-х экземплярах (один — Исполнителю, второй — Заказчику, третий — Потребителю, если Заказчик и Потребитель — разные лица), необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных.

8.3.2. Перед заключением договора лечащим врачом Пациенту предварительно доводится информация:

8.3.2.1. о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

8.3.2.2. о необходимости соблюдения рекомендаций врача, в том числе о том, что несоблюдение рекомендаций врача, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемых платных медицинских услуг, повлечь за собой невозможность их завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья и эстетическом результате медицинских услуг.

8.3.3. Перед лечением пациентом заполняется Анкета в медицинской карте.

8.3.4. В начале приёма лечащий врач производит опрос и осмотр Пациента, диагностику (инструментальную и рентгенологическую) разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, устанавливает предварительный диагноз и предполагаемые методы и возможные варианты лечения, объясняет возможные риски и осложнения, результаты лечения и отсутствия лечения, доводит до сведения пациента

ориентировочную стоимость лечения, согласовывает с пациентом этапы, конструкцию протезов и материалы протезов, после чего оформляется Информированное согласие на лечение и Предварительный план лечения.

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

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

8.3.7. 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.

8.3.8. 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. Изменение объёма и стоимости услуг оформляется дополнительным соглашением к договору (Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 659, п. 26). Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.

8.3.9. 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.

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

8.3.11. По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах пациент и 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.

8.3.12. По окончании приёма лечащий врач назначает Пациенту дату и время следующего приема.

8.3.13. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

8.3.14. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 2 часа до назначенного времени.

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.

9.2. Медицинская карта стоматологического больного (форма № 043/у) хранится в регистратуре в течение 25 лет с момента последнего обращения пациента в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.12.2002 № 418 и Перечнем типовых управленческих архивных документов.

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. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.

10.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.

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

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

11.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врачом может фиксировать сроки дополнительно в Информированном добровольном согласии, Плане лечения, специальном документе (Гарантийный паспорт пациента), Акте выполненных работ.

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 сертификат специалиста либо свидетельство об аккредитации специалиста, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности (ст. 69 ФЗ № 323-ФЗ);

– тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;

– 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 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).

12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним и младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.

12.2. Прием главного врача по все вопросам каждый четверг с 12:00 до 13:00.

12.3. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенном в регистратуре, а также на сайте Клиники в сети Интернет.