

# **Общество с ограниченной ответственностью «Ю-СТОМ» (ООО «Ю-СТОМ»)**

ИНН 7751253791, КПП 775101001, ОГРН 1237700308340,  
108801, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный Округ Коммунарка, п. Коммунарка, ул.  
Липовый Парк, д. 4, к. 3, помещение 17/1

Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО «Ю-СТОМ»  
Ирмияев Р. А.  
« 12 » февраля 2025 г.



## **Правила, порядки, условия, формы оказания платных медицинских (стоматологических) услуг.**

### **1. Общие положения.**

- 1.1 Настоящие « Правила, порядки, условия, формы оказания платных медицинских (стоматологических) услуг» (Далее по тексту- Правила) определяются правила, порядки, условия, формы оказания платных медицинских (стоматологических) услуг и их оплату в ООО «Ю-СТОМ» (далее по тексту-Клиника).
- 1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг от 11.05.2023г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг », Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 1.3 Платные медицинские услуги, оказываемые Клиникой, соответствуют требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенные на территории Российской Федерации.

### **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 (Законного Представителя) или специалистами регистратуры по согласованию с Пациентом (Законным Представителем).
- 2.4 Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование

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 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.

2.7 Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в холле на стойке администратора.

### **3. ВРЕМЯ РАБОТЫ.**

3.1 Клиника работает с одним выходным днем (воскресенье), с 30 минутным перерывом для отдыха и питания. Начало работы с 10.00, окончание работы понедельник- суббота 21.00 час.

3.2 В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

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

### **4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ.**

4.1 Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через регистратуру лично, посредством телефонной связи тел. +7(968)644-51-87.

4.2 Дату и время планового приема Пациент (Законный Представитель) выбирает из имеющегося у врача свободного времени. При записи на первичный прием Пациент (Законный Представитель) представляет администратору номер контактного телефона для информирования Пациента (Законного Представителя) о непредвиденном изменении даты и времени приема.

4.3 Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.

4.4 При состоянии требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травмы, другие состояния или заболевания угрожающие жизни и здоровью гражданина) необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросив администратора набрать номер -03 или 112 с мобильного телефона.

4.5 При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ удостоверяющим личность.

4.6 Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и паспорта.

4.7 При наличии показаний лечащий врач направляет Пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.

4.8 Повторный прием Пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

4.9 В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения Пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

## **5. ПРАВА ПАЦИЕНТА.**

5.1 При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, 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;
- получать информацию, отражающую состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях.
- получать выписки или копии из медицинской документации в сроки, установленные законодательством РФ.
- получить справку об оплате медицинских услуг по установленной форме.
- в ходе оказания медицинских услуг Пациент вправе принять решение о частичном выполнении Плана лечения с обязательным письменным уведомлением Исполнителя. В случае принятия Пациентом такого решения, он понимает, что такое решение может повлечь ухудшение состояния его здоровья.
- при несогласии с предложенным Исполнителем планом лечения, внесенными в план лечения изменениями по содержанию, срокам и стоимости медицинских услуг Пациент имеет право расторгнуть данный Договор при условии полной оплаты выполненных по Договору платных медицинских услуг и всех понесенных Исполнителем затрат.

5.2 За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

## **6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.**

6.1 Пациент обязан:

- Выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- Соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении; уважительно относиться к другим Пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу Клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.
- Выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг, в том числе: выполнять рекомендации и назначения лечащего врача, сообщать необходимые сведения о своем состоянии здоровья;

соблюдать график визитов для диагностики, лечения и плановых осмотров, в том числе в период временной нетрудоспособности.

- Подписывать Информированное добровольное согласие на оказание медицинских услуг, Предварительный план (планы) лечения, Акт об оказанных услугах (после завершения каждого этапа оказания услуг) и приложения к настоящему Договору, а также иные документы в случае согласия с информацией, отраженной в указанных документах.

- Своевременно являться к врачу-стоматологу (минимум за 10 минут до согласованного с врачом и/или администратором Исполнителя времени); при неявке Пациента в установленный срок на прием, в том числе профилактический осмотр, с Исполнителя снимается ответственность за возникновение обстоятельств, наступивших прямо или косвенно по причине неявки.

- Уведомлять Исполнителя о невозможности явиться на прием как минимум за 24 часа до согласованного Сторонами времени приема, кроме форс-мажорных обстоятельств, наступление которых повлекло невозможность для Пациента явиться на прием; в последнем случае Пациент информирует Исполнителя об отмене приема, как только возникла такая возможность.

- Во время действия Договора Пациент обязуется сообщать Исполнителю об использовании препаратов, назначенных специалистами других лечебных учреждений и не получать стоматологических услуг в других клиниках без предварительного уведомления Исполнителя (за исключением медицинской помощи при неотложных и экстренных, то есть угрожающих жизни состояниях).

- В случае изменения состояния здоровья, связанного, с точки зрения Пациента, с проведенными Исполнителем медицинскими манипуляциями, немедленно сообщить об этом лечащему врачу или администратору Исполнителя и, в случае необходимости, прибыть на консультацию и лечение к Исполнителю.

- При отказе от продолжения лечения у Исполнителя Пациент обязан письменно уведомить об этом и расторгнуть Договор, предварительно оплатив оказанные услуги и фактически понесенные Исполнителем затраты.

- Неукоснительно соблюдать установленные Исполнителем правила поведения и условия гарантии.

- Оплатить все оказанные медицинские услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

- После завершения каждого этапа оказания услуг подписать Акт об оказанных услугах.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.**

7.1 Медицинские услуги на основные лечебно-диагностические мероприятия и технологии для взрослого и детского населения:

- общие виды работ, включающие оформление документации, консультации специалистов, местное обезболивание, проведение профессиональной гигиены, использование специальных аксессуаров и приборов для чистки;

- лечение кариеса и не кариозных поражений с использованием стеклоиономерных цементов, компомеров, композитов химического и светового отверждения, не включенных в территориальную программу государственных гарантий ОМС;

- эндодонтические виды работ при лечении осложненных форм кариеса с использованием средств механического и химического расширения корневых каналов с последующей их obturацией методами латеральной конденсации гуттаперчи и термопластифицированной гуттаперчи;

- пародонтологические виды работ;

- хирургические стоматологические манипуляции, включающие сложные и простые удаления зубов, амбулаторные виды операций полости рта, цистэктомии, РВК, удаление ретинированных зубов, пластика перфорции верхнечелюстных пазух, операции с мягкими тканями в полости рта, операции восстановление утраченного объема костной ткани, остеоперфорции, лечение заболеваний височно-нижнечелюстного сустава, установка имплантатов различных фирм:

- рентгенологические исследования, включающие внутривидовую зубную рентгенограмму, трехмерная центральная компьютерная томография (3D КТ),

7.2 Ортодонтическое лечение детского и взрослого населения, включающее консультативные услуги, использование съемных и несъемных аппаратов и брекетных систем.

7.3 Медицинские стоматологические ортопедические услуги.

- общие виды работ консультативно- диагностического характера, оформление документации, обезболтвание, укрепление и коррекция ортопедических конструкций;

- съемное протезирование, включающее пластиночные частичные и полные протезы, бюгельное протезирование, протезы на аттачменах, замковых креплениях, каппы;

- несъемное протезирование включающее керамические и композитные вкладки и виниры, культевые штифтовые вкладки, одиночные коронки(металлокерамические, керамические, пластмассовые) мостовидные протезы: цельнолитые, металлокерамические, пластмассовые, металлопластмассовые, безметалловая керамика.

7.4 Исполнитель НЕ УЧАВСТВУЕТ в системе ОМС (обязательное медицинское страхование) по реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации.

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

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

8.2 Платные медицинские (стоматологические) услуги оказываются Пациентам по их желанию на основании заключенного с ними договора и подписанного информационно добровольного согласия на медицинское вмешательство.

8.3 Порядок оказания платных медицинских услуг:

8.3.1 В день записи на первичный прием администратор Клиники оформляет медицинскую карту пациента, Договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных и первичный осмотр. Пациент (Законный Представитель) ознакамливается с Правилами и Положениями действующими и утвержденными в Клинике («Положение о гарантиях», «Правила поведения пациента в медицинском учреждении»)

8.3.2 Пациентам (Законным Представителям) предоставлена возможность ознакомиться с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г., Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг ( утв. Постановлением Правительства РФ №736 от 11.05.2023г.), Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации № 323-ФЗ от 21.11.2011г. на стойке у администратора»

8.3.3 Перед лечением Пациентом (Законным Представителем) заполняется Анкета о здоровье Пациента, которая клеивается в медицинскую карту пациента.

8.3.4 В начале приема 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.

(Законным Представителем) этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения Пациента (Законного Представителя) ориентировочную стоимость лечения, после чего с Пациентом оформляется информированное согласие на лечение или информированный отказ от лечения, и при необходимости, Предварительный план лечения.

8.3.5 Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Информированном добровольном согласии и Предварительном плане лечения.

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 после подписания дополнительного соглашения к договору, на оказание платных медицинских услуг, и предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменное разъяснением пациенту последствий такого отказа.

8.3.9 Пациент (Законный Представитель) подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в информационно добровольных согласиях 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.

8.3.11 После заключения договора и проведения консультации Пациент (Законный Представитель) оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается.

8.3.12 По окончании первого приема администратор выдает пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приемов.

8.3.13 В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, Пациент (законный Представитель) обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

8.3.14 В случае, если Пациент не может прийти на прием к своему лечащему врачу в назначенное время, Пациент (Законный Представитель) обязан сообщить об этом по телефону не менее, чем за 2 часа до назначенного времени.

8.3.15 По завершения лечения Пациент (Законный Представитель) подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные услуги в регистратуре.

## **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 платных медицинских услуг, которые оформляются в Клинике при первичном

- 9.2 Медицинская карта Пациента хранится в регистратуре в течении 5 лет, а далее сдается в Архив и хранится 10 лет Пациентов детского возраста и 25 лет Пациентов взрослого возраста с момента последнего обращения Пациента.
- 9.3 Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача ее 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.
- 10.4 Для получения копии медицинских документов или выписок из них Пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении копий и выписок на бумажном носителе (при личном обращении или по почте), который составляется в свободной форме и содержит данные в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 г. № 789н.
- 10.5 При подаче запроса лично, а также при личном получении копии медицинских документов и выписок из них Пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель Пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.
- 10.6 В случае выбора способа получения Пациентом (его законным представителем) запрашиваемых копий медицинских документов или выписок из них по почте соответствующие копии или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.
- 10.7 В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в Приказе Минздрава РФ от 31.07.2020 г. № 789н., и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, Исполнитель в письменной или электронной форме информирует об этом Пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.
- 10.8 Предоставление Пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра в срок 30 рабочих дней с момента подачи заявления Пациентом.

## **11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА.**

11.1 Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информационном согласии или специальном документе (Гарантийный лист).

11.2 При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует: Безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов

оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями

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 сертификатами, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

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

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).

## **12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

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

12.2 Прием главного врача по всем вопросам осуществляет во второй и четвертый понедельник месяца с 12-00 до 14-00 по предварительной записи.

12.3 Вся информация о Работе Клинике, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т.п. доводится до сведения Пациентов в доступной форме на информационном стенде, стойке администраторе в холле Клинике, а также на сайте Клинике в сети Интернет.