



УТВЕРЖДАЮ  
директор ООО «Дента»

Калугина И.М.

05 февраля 2024 г.

## Правила оказания медицинских услуг в ООО «Дента»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее Правила) определяют порядок оказания платных медицинских услуг в ООО «Дента» (далее Организация) пациентам (далее Потребителям).

**Платные медицинские услуги** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

**Потребитель** - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с настоящим Договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. №736, Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками ООО «Дента» и Потребителями, заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

### 2. Порядок обращения Потребителя

2.1. Прием пациентов в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону: +7 (3452) 33-47-74, +7(9044) 99-13-25, либо при личном посещении Организации.

2.2. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалиста.

2.3. За сутки до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, сотрудник Организации связывается с Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

2.4. Пациенты с острой болью записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения лечения запись осуществляется в плановом порядке.

2.5. При обращении в Организацию Потребитель обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении в организацию Потребитель:

-заключает договор на оказание медицинских услуг;

-дает согласие на обработку персональных данных.

### **3. Права и обязанности Потребителя**

#### **3.1. Потребитель имеет право на:**

- выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;
- диагностику и лечение, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Организации методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **3.2. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам, Потребителю предлагается:**

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени на другой день. В таком случае Потребитель вправе отказаться от медицинской услуги.

#### **3.3. Потребитель обязан:**

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими пациентами Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и сотрудников Организации;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим;
- ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

#### **3.4. Потребителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:**

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;

- курить в помещениях Организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении. В случае, если отсутствует риск для их жизни и здоровья, такие пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефон, планшет, плеер);
- проводить фото и видеосъемку в помещении Организации;
- посещать Организацию с животными.

#### **4. Порядок оказания медицинских услуг**

- 4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора на оказание платных медицинских услуг, Потребитель проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме он должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.
- 4.2. Для проведения медицинского осмотра Потребителю необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Потребитель несёт ответственность за риск наступления негативных последствий.
- 4.3. По результатам осмотра Потребителю выдается рекомендованный план лечения.
- 4.4. В случае нарушения Потребителем согласованного плана лечения либо отступления от него Потребитель несёт ответственность за риск наступления негативных последствий.
- 4.5. Нахождение сопровождающих лиц в лечебном кабинете во время приема оговаривается со специалистом до начала приема.
- 4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель имеет право обратиться непосредственно к руководителю Организации, либо к администратору, либо оставить письменную жалобу в «Книге жалоб и предложений», находящуюся у администратора.
- 4.7. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Потребителю лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть представлена Потребителю против его воли. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Потребителя или его законного представителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

#### **5. Ответственность за нарушение Правил**

- 5.1. Потребитель несёт ответственность за несоблюдение настоящих Правил, назначенного режима лечения, которое может снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.
- 5.2. В случае нарушения Потребителем и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска для жизни и здоровья Потребителя, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.