

«Утверждаю»
ООО «СЕМЕЙНАЯ УЛЫБКА»
Генеральный директор
Гаранин В.Ю.
«01» сентября 2026г.



Приложение №1
к Приказу № 30/08-26 от 30.08.2026 года

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВИЛАХ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

г. Санкт-Петербург, 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления платных медицинских услуг, правила обращения пациентов, их права и обязанности, а также порядок оплаты услуг в ООО «СЕМЕЙНАЯ УЛЫБКА» (далее — Клиника).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 (далее — Правила № 659), вступившими в силу с 1 сентября 2026 года.

1.3. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В настоящем Положении используются следующие понятия:

- «*договор*» — договор, в соответствии с которым предоставляются платные медицинские услуги, в том числе договор добровольного медицинского страхования;
- «*заказчик*» — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;
- «*исполнитель*» — медицинская организация (Клиника), предоставляющая платные медицинские услуги в соответствии с договором;
- «*потребитель*» (Пациент) — физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;
- «*платные медицинские услуги*» — медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи.

2.2. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона № 323-ФЗ.

3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

3.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению по обращению.

3.2. Лечащим врачом является врач определенной стоматологической специальности, назначаемый по выбору Пациента или специалистами регистратуры по согласованию с Пациентом.

3.3. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, при необходимости направляет на консультации к врачам-специалистам.

3.4. Лечащий врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента, в случаях несоблюдения Пациентом врачебных предписаний, условий заключенного Договора или настоящего Положения.

3.5. Медицинские услуги оказываются Пациентам на платной основе.

4. ВРЕМЯ РАБОТЫ

4.1. Клиника работает ежедневно: с понедельника по субботу — с 9:00 до 21:00, в воскресенье — с 10:00 до 20:00.

4.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора.

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

4.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов можно уточнить в регистратуре, у сотрудников call-центра или на сайте Клиники.

5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

5.1. Запись Пациента на амбулаторный прием к врачу осуществляется через call-центр/регистратуру по телефону +7 (812) 315-25-25; через сайт, путём заполнения анкеты при клике на кнопку «Запись на прием».

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

5.3. Повторный прием Пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день влечёт правовые последствия в соответствии с Договором на оказание платных медицинских услуг.

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

6. ПРАВА ПАЦИЕНТА

6.1. 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, 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, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- получение по запросу информации о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

6.2. За реализацию прав Пациента в Клинике отвечает лечащий врач.

7. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

7.1. Пациент обязан:

- выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- выполнять предписания лечащего врача;
- соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
- соблюдать правила поведения в медицинской организации, установленные п. 20 раздела III Правил № 659ППРФ.

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 заключённого 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 экземплярах, необходимые Приложения к Договору, согласие на обработку персональных данных.

8.3.2. Перед лечением Пациентом заполняется Анкета, которая вклеивается (находится) в медицинскую карту Пациента.

8.3.3. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, И объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения Пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с Пациентом оформляется Информированное согласие на лечение и, при необходимости, Предварительный план лечения.

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

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

8.3.6. Клиника не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определённые заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.

8.3.7. 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. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением Пациенту последствий такого отказа.

8.3.8. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий её предоставления, своей подписью в Медицинской карте и всех Приложениях к Договору.

8.3.9. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия, и графика работы врача. Срок предоставления платной услуги является обязательным условием Договора и указывается в Предварительном плане лечения.

8.3.10. После заключения Договора Пациент 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 Распиской о задолженности (Приложение № 2).

8.3.11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт Пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

8.3.12. В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения Пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

8.3.13. 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 24 часа до назначенного времени.

8.4. Смета на оказание платных медицинских услуг может быть твёрдой или приблизительной.

8.5. В Договоре должно содержаться предупреждение Пациента о том, что несоблюдение назначений (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

10. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Основными документами Пациента являются Медицинская карта и Договор на оказание платных медицинских услуг.

9.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения Пациента.

9.3. Хранение медицинской карты самим Пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

11. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯЦИИ

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. До заключения Договора Клиника обязана предоставить Потребителю информацию об исполнителе, лицензии, перечне и стоимости услуг, условиях их получения.

10.5. Информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи предоставляется по запросу Пациента.

10.6. При ведении электронного документооборота Клиника передаёт сведения о лечении и оказанных услугах в Единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ).

12. 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 Информированном согласии или в гарантийном талоне.

11.2. Клиника обеспечивает:

- безопасность путём строгого соблюдения всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и оборудования, санитарно-эпидемиологических мероприятий, использования разрешённых к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учётом его права и желания получать её по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, позволяющий в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая 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 учётом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

13. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

12.2. Приём главного врача по всем вопросам — каждую среду с 13:00 до 15:00.

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.

«Утверждаю»
ООО «СЕМЕЙНАЯ УЛЫБКА»
Генеральный директор
Гаранин В.Ю.
«01» _____ 2026 г.

Приложение №2
к Приказу № 30/08-26 от 30.08.2026 года

Расписка о задолженности пациента

Я, _____ (Ф.И.О.
полностью, дата рождения)

Паспорт №: _____ серия: _____

Кем выдан: _____
когда: _____ код подразделения: _____

Обязуюсь оплатить образовавшуюся задолженность перед клиникой в сумме
(_____) руб. _____ коп. за
оказанные мне медицинские услуги в полном объеме в срок не позднее 15 числа следующего
месяца.

« ____ » _____ 20 ____ г.

Подпись

/ _____
Расшифровка