



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «33 ЗУБ»

Редакция: от 26 мая 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила являются организационно-правовым актом для Посетителей ООО «33 ЗУБ» (далее – Клиника), в том числе Заказчиков медицинских услуг и Пациентов, обязательными для исполнения.

1.2. Настоящие правила разработаны в целях реализации положений Конституции РФ, Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», Приказа Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», Приказа Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Настоящие правила размещаются на информационном стенде в холле Клиники в доступном для пациентов месте, а также размещаются на официальном сайте Клиники по адресу: <https://www.33zub.ru/>.

1.4. Используемые термины и определения:

Стоматологическая (медицинская) услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний зубов, полости рта и зубочелюстной системы, имеющих самостоятельное законченное значение.

Платная медицинская услуга - медицинская услуга, предоставляемая на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договора (п. 2 ПП № 736 от 11.05.2023).

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинских услуг независимо от наличия у него заболевания.

Заказчик - физическое или юридическое лицо, заказывающее платные медицинские услуги в пользу пациента.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

1.5. Адрес Клиники: Российская Федерация, 198332, город Санкт-Петербург, проспект Маршала Жукова, дом 33, корп.1, лит. А, пом.6Н.

1.6. Режим работы Клиники: ежедневно, с 9:00 до 21:00.

1.7. Полный прейскурант цен на Стоматологические услуги размещён в зоне ожидания Клиники.

1.8. Соблюдение настоящих Правил обязательно для всех пациентов и посетителей Клиники.

1.9. Настоящие правила вступают в силу с даты утверждения и подлежат пересмотру по мере изменения действующего законодательства.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. ООО «33 ЗУБ» осуществляет оказание медицинских услуг в области стоматологии на основании Лицензии № Л041-01148-78/00294297 от 06 июня 2014 г., выданную Комитетом по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга (191023, Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1, тел. 571-34-06) на право организации и выполнения при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии профилактической; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии; рентгенологии; стоматологии детской; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической.

2.2. ООО «33 ЗУБ» не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, либо по просьбе Пациента или его законного представителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.4. Доступная информация о Клинике, лицензии на осуществление медицинской деятельности, медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, и иная информация предоставляется посредством размещения на официальном сайте по адресу: <https://www.33zub.ru/>.

2.5. Пациент или его законный представитель перед заключением договора на оказание Платных медицинских услуг дает письменное согласие на обработку данных по форме, утвержденной Клиникой.

Согласие на обработку персональных данных, необходимое для оказания Медицинских услуг несовершеннолетнему Пациенту, не достигшему 18 лет, дает законный представитель такого Пациента.

В соответствии с требованиями законодательства о защите персональных данных в целях идентификации пациента, удостоверения его личности, возраста, определения правомочий как самого пациента, так и его законного представителя, подтверждения факта родства, необходимых для обеспечения легальности принятия в отношении несовершеннолетнего лица решения об оказании ему медицинской помощи и ведения

персонифицированного учета, заполнения установленных форм медицинской документации и заключения договора оказания Платных медицинских услуг, обратившимся в Клинику лицам предлагается предоставить на обозрение работников Клиники документы, подтверждающие личность и возраст пациента, а при обращении за оказанием медицинской помощи несовершеннолетнему лицу - документы, подтверждающие полномочия законного представителя (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя, свидетельство о рождении (при отсутствии отметки в паспорте) или иной документ, подтверждающий полномочия законного представителя).

2.6. Платные медицинские услуги оказываются Пациенту на основании договора об оказании платных медицинских услугах. Договор заключается Заказчиком или Пациентом и Клиникой в письменном виде по утвержденной Клиникой форме, содержащей условия, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В соответствии с требованиями законодательства об охране здоровья и защите прав потребителей, в целях идентификации пациента, удостоверения его личности, возраста, определения правомочий как самого пациента, так и его законного представителя, подтверждения факта происхождения ребенка от конкретного родителя, необходимых для обеспечения легальности принятия в отношении несовершеннолетнего лица решения об оказании ему медицинской помощи и ведения персонифицированного учета, заполнения установленных форм медицинской документации и заключения договора платных медицинских услуг, обратившимся лицам предлагается предоставить на обозрение сотрудников Клиники документы, подтверждающие личность и возраст пациента, а при обращении за оказанием медицинской помощи несовершеннолетнему лицу - документы, подтверждающие полномочия законного представителя (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя, свидетельство о рождении (при отсутствии отметки в паспорте) или иной документ, подтверждающий полномочия законного представителя).

2.7. Платные медицинские услуги предоставляются Пациенту при наличии информированного добровольного согласия Пациента или его законного представителя на выполнение медицинского вмешательства, оформленного по утвержденной Клиникой форме, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Обязательным условием для оказания медицинских услуг несовершеннолетнему Пациенту, не достигшему возраста 15 лет, является дача законным представителем такого несовершеннолетнего Пациента (мать, отец, опекун и др.) информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство по форме, утвержденной Клиникой.

При отказе Пациента или его законного представителя от оформления информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, Клиника отказывает в оказании такому пациенту медицинской помощи, за исключением случаев оказания медицинского вмешательства, необходимого для спасения его жизни по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители.

2.8. В случае, если при предоставлении Платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника обязана предупредить об этом Пациента или его

законного представителя /Заказчика, без согласия Пациента или его законного представителя /Заказчика Клиника не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

2.9. Цены на платные медицинские услуги самостоятельно формируются и утверждаются Клиникой, доводятся до сведения Пациента или его законного представителя/Заказчика путем размещения прейскуранта на информационных стендах в Клинике, Клиника имеет право изменять прейскуранты в одностороннем порядке.

2.10. Оплата Медицинских услуг производится Пациентом или его законным представителем/Заказчиком в установленные договором сроки путем перечисления денежных средств в рублях РФ на расчетный счет Клиники или внесения в кассу Клиники. Пациенту или его законному представителю/Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

2.11. Клиника оказывает услуги в амбулаторно-поликлинических условиях в помещении Клиники по адресу: Российская Федерация, 198332, город Санкт-Петербург, проспект Маршала Жукова, дом 33, корп.1, лит. А, пом.6Н в дни и часы работы, устанавливаемые Клиникой, по предварительной записи, осуществляемой по телефонам +7 (812) 743-27-78, +7 (812) 221-73-33, +7 (921) 353-79-17 или во время предыдущего врачебного приёма. При отсутствии свободного времени для записи вносит данные пациента в «Лист ожидания» и при появлении свободных слотов на запись к врачу информирует об этом пациента и при его согласии записывает его на прием к врачу.

2.12. Пациенты принимаются врачами-специалистами по предварительной записи строго в назначенное время. При обращении Пациента в Клинику за получением медицинской помощи без предварительной записи, Пациент может быть принят в порядке живой очереди после завершения приёма Пациентов по записи, при условии наличия свободного времени у врача-специалиста.

2.13. При обращении Пациента в Клинику за получением медицинской помощи без предварительной записи при наличии показаний к проведению неотложной или экстренной медицинской помощи в случаях отсутствия в Клинике врача-специалиста, могущего оказать Пациенту специализированную медико-санитарную помощь, Пациент может быть направлен для проведения медицинского вмешательства в иную медицинскую организацию.

2.14. Клиника оставляет за собой право переноса даты и времени приёма пациентов по объективным причинам, такие как болезнь врача, аварийные ситуации, включая внеплановое отключение электроэнергии, водоснабжения, и другие форс-мажорные обстоятельства, о чем обязуется уведомить Пациента. Клиника проводит информирование пациентов по телефону (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) или посредством направления смс-уведомлений об отмене записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации с последующей перезаписью пациента.

2.15. Клиника проводит обзвон пациентов (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи.

2.16. При первичном обращении Пациент обязан явиться в Клинику за 10 минут до назначенного времени приёма для оформления документов, необходимых для оказания Пациенту платных медицинских услуг (договор возмездного оказания медицинских услуг,

согласие на обработку персональных данных, титульный лист медицинской карты, анкета о состоянии здоровья, согласие на осмотр). В случае опоздания Пациента на первичный приём, с учетом времени, необходимого для заполнения первичной документации, указанного в настоящем пункте, более чем на 10 минут, время врачебного приёма Пациента может сокращено пропорционально времени его опоздания, либо Пациенту может быть предложено перенести время приёма на другой день или время, либо Пациент может быть направлен на проведение медицинского вмешательства к другому свободному врачу-специалисту.

2.17. В случаях опоздания Пациента на врачебный приём по предварительной записи более чем на 10 минут врач-специалист или администратор вправе перенести врачебный приём на иную дату и время, согласованные с Пациентом.

2.18. В случае приема Пациента со сложной лечебно-диагностической ситуацией и (или) при оказании врачом-специалистом неотложной или экстренной медицинской помощи время приема Пациентов может быть смещено относительно запланированного, при этом, ожидающему Пациенту может быть предложено перенести время приёма на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного врача-специалиста, либо провести лечение в назначенный день с отсрочкой приёма.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача и медицинской организации в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 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 здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, прогнозе развития заболевания, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах лечения (ст. 22 №323-ФЗ в ред. от 02.07.2021); а также выбор лиц, которым в интересах пациента, в том числе после его смерти, может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство - необходимое предварительное условие любого медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства либо требование его прекращения с разъяснением возможных последствий. Отказ оформляется в письменной форме и подписывается пациентом или его законным представителем, а также медицинским работником;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании медицинской помощи, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- обращение с жалобами, заявлениями и предложениями по вопросам качества оказанной медицинской помощи - непосредственно руководству Клиники, а также в Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга, Роспотребнадзор или судебные органы;
- защиту персональных данных, обрабатываемых Клиникой, в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ, в том числе право на доступ к своим данным, их исправление, ограничение обработки и отзыв согласия.

3.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья и своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предъявить при первичном обращении оригиналы следующих документов:
 - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
 - при осуществлении полномочий законного представителя — документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя.
- подписать согласие на обработку персональных данных в соответствии с требованиями 152-ФЗ при первом посещении Клиники;
- оформить в установленном порядке информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, а в случае отказа — подписать соответствующий документ;
- предоставлять медицинскому работнику достоверную информацию о состоянии своего здоровья: перенесённых заболеваниях, наследственной предрасположенности, аллергических реакциях, принимаемых препаратах и противопоказаниях;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и своевременно выполнять назначения лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не вмешиваться в действия лечащего врача и персонала Клиники; не создавать препятствий процессу оказания медицинской помощи;
- являться на приём в согласованное время; при невозможности явки — уведомить Клинику не менее чем за 24 часа;
- соблюдать режим работы Клиники, этические нормы поведения, уважительно относиться к другим пациентам и работникам Клиники;
- при входе надевать бахилы или иметь сменную обувь; верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать тишину в кабинетах и коридорах; переводить мобильные устройства в беззвучный режим или режим вибрации;
- соблюдать требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара или иных угроз немедленно сообщать персоналу Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники.

4. ЗАПРЕТЫ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

В Клинике запрещается:

- 4.1. Находиться в лечебных кабинетах в верхней одежде, без сменной обуви или бахил.
- 4.2. Находиться в служебных помещениях без сопровождения медицинского или административного персонала ООО «ЗЗ ЗУБ».

- 4.3. Пользоваться медицинским оборудованием (медицинскими изделиями) самостоятельно.
- 4.4. Пользоваться в помещениях клиники без разрешения персонала личными сетевыми электроприборами.
- 4.5. Приносить с собой и/или использовать лекарственные средства по своему усмотрению без разрешения лечащего врача.
- 4.6. Курить табачные изделия, электронные сигареты, вейпы и иные курительные изделия.
- 4.7. Употреблять алкогольные напитки, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, а также иметь их при себе.
- 4.8. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
- 4.9. Вмешиваться в деятельность административного и медицинского персонала, мешать их работе.
- 4.10. Иметь при себе средства обороны, применение которых может представлять угрозу безопасности, жизни и здоровью окружающих, в том числе: огнестрельное, травматическое, пневматическое, газовое, метательное, холодное и любое другое оружие и боеприпасы, электрошокеры, а также взрывчатые, легковоспламеняющиеся, радиоактивные, ядовитые, отравляющие, едкие и коррозирующие вещества, газовые баллончики и аэрозольные распылители, окислители, органические перекиси, отбеливатели, опасные биологические вещества.
- 4.11. Приносить крупногабаритные предметы, в том числе колёсные устройства для перевозки детей.
- 4.12. Пользоваться служебными телефонами, компьютерами, иной техникой, не предназначенными для использования посетителями.
- 4.13. Приводить с собой животных (за исключением собак-поводырей для лиц с нарушением зрения).
- 4.14. Бегать.
- 4.15. Кричать.
- 4.16. Проводить видео-, фотосъёмку, аудиозапись персонала, других пациентов и служебных помещений без их предварительного письменного согласия.
- 4.17. Нахождение несовершеннолетних детей, не достигших 14 лет, без сопровождения законных представителей.

5. ИНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Медицинская документация, заведенная на имя Пациента, является собственностью ООО «33 ЗУБ». Оригинал медицинской документации на руки Пациенту не выдается. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из стоматологической клиники. По письменному запросу пациента ему может быть предоставлена копия медицинской карты.

5.2. В целях осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также обеспечения мер по усилению антитеррористической и пожарной безопасности, в стоматологической клинике установлена система видеонаблюдения, направленная на рабочие места медицинских работников. При эксплуатации системы видеонаблюдения соблюдаются условия, необходимые для реализации положений о врачебной тайне.

5.3. При посещении Клиники, пациенты, сопровождающие их лица, иные посетители обязаны:

- соблюдать настоящие правила, тишину и порядок;
- соблюдать требования пожарной безопасности, а при обнаружении признаков возгорания, сообщить об этом персоналу клиники;
- уважительно относиться к административному и медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, сопровождающим их лицам, иным посетителям, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику;
- бережно относиться к имуществу клиники и других посетителей;
- своевременно являться на прием к врачу, процедуры и иные медицинские манипуляции в соответствии с предварительной записью, а в случае невозможности явиться - не позднее чем за сутки уведомить об этом Клинику.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

6.1. Пациент несёт ответственность за последствия, обусловленные отказом от медицинского вмешательства или несоблюдением рекомендаций медицинских работников, которые могут снизить качество медицинской помощи или повлечь невозможность её завершения в срок.

6.2. В случае нарушения пациентом или посетителем настоящих Правил работники Клиники вправе сделать соответствующее замечание, а при необходимости — вызвать наряд полиции и применить иные меры, предусмотренные действующим законодательством.

6.3. Воспрепятствование процессу оказания медицинской помощи, неуважительное отношение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, причинение морального вреда работникам Клиники, ущерба деловой репутации или имуществу Клиники влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.4. Клиника вправе отказать в плановой медицинской помощи пациентам, систематически нарушающим настоящие Правила. Экстренная и неотложная медицинская помощь оказывается в любом случае.