Додаток № 3
до наказу від 24.11 2026 р.№ 97
Про затвердження Положення про надання платних послуг, які надаються Комунальним некомерційним підприємством «Херсонська міська стоматологічна поліклініка» Херсонської міської ради

«ПОГОДЖЕНО»
Голова профспілкового комітету
КНП «Херсонська міська
стоматологічна поліклініка»
_____
«24» листопада 2026 р.

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Директор КНП «Херсонська міська
стоматологічна поліклініка»
Херсонської міської ради
_____ Оксана ЄРМОЛЕНКО
«24» листопада 2026 р.

Порядок надання платних послуг, які надаються Комунального некомерційного підприємства «Херсонська міська стоматологічна поліклініка» Херсонської міської ради

І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Правила визначають норми поведінки пацієнтів та інших відвідувачів, умови і порядок надання платних медичних стоматологічних послуг (далі по тексту – Стоматологічні послуги) в Комунального некомерційного підприємства «Херсонська міська стоматологічна поліклініка» Херсонської міської ради (далі по тексту – Стоматологічна поліклініка).

1.2. Наступні правила розміщуються для загального ознайомлення в реєстратурі Стоматологічної поліклініки у вільному і доступному для ознайомлення місці.

1.3. Стоматологічна поліклініка надає амбулаторно-поліклінічну спеціалізовану стоматологічну допомогу.

1.4. Стоматологічна поліклініка надає платні медичні послуги в галузі стоматології на підставі ліцензії виданої Міністерством охорони здоров'я України.

1.5. При наданні спеціалізованої медичної стоматологічної допомоги організовуються і виконуються наступні роботи (послуги):

а) стоматології терапевтичної;
б) стоматології хірургічної;
в) стоматології ортопедичної;
г) ортодонтії;
д) дитячої стоматології;
е) рентгенографії.

1.6. Прейскурант цін на стоматологічні послуги, що надаються Стоматологічною поліклінікою, із зазначенням їх найменування та вартості розміщений на сайті та в реєстратурі в вільному і доступному для ознайомлення місці.

ІІ. ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ ПАЦІЄНТА В СТОМАТОЛОГІЧНІЙ ПОЛІКЛІНІЦІ

2.1. Пацієнт (Відвідувач) зобов'язаний надіти бахіли при вході в приміщення Стоматологічної поліклініки, зняти верхній одяг.

2.2. Пацієнт проходить в лікувальні приміщення тільки на запрошення і в супроводі персоналу Стоматологічної поліклініки.

2.3. Неповнолітні особи віком до 14 років можуть перебувати в будівлі (приміщенні) Стоматологічної поліклініки тільки в супроводі батьків, близьких родичів, опікунів.

2.4. Знаходження супроводжуючих пацієнта осіб в кабінеті допускається тільки з дозволу лікаря та за умови виконання його вказівок.

2.6. Пацієнт зобов'язаний:

а) виявляти в спілкуванні з медичним працівником такт і повагу, бути витриманим, доброзичливим;

б) не приходити на прийом до лікаря в стані сп'яніння (алкогольного, наркотичного, токсичного і іншого);

в) своєчасно з'являтися на прийом і завчасно попереджати про неможливість явки з поважної причини;

г) не робити дій, здатних порушити права інших пацієнтів і працівників Стоматологічної поліклініки.;

д) дотримуватися встановленого порядку діяльності Стоматологічної поліклініки і норми поведінки в громадських місцях;

е) не втручатися в дії лікаря і не здійснювати інші дії, які б порушення процесу надання медичної допомоги;

ж) не допускати прояви неповаги у ставленні до інших пацієнтам та працівникам Стоматологічної поліклініки;

з) дбайливо ставитися до майна Стоматологічної поліклініки, дотримуватися чистоти і тишу в приміщеннях.

2.7. З метою дотримання громадського порядку, попередження та припинення протиправних дій та адміністративних правопорушень, забезпечення особистої безпеки працівників Стоматологічної поліклініки, пацієнтів і відвідувачів в приміщенні забороняється:

а) проносити в будівлю і службові приміщення Стоматологічної поліклініки вогнепальну, газову і холодну зброю, отруйні, радіоактивні, хімічні та вибухові речовини, спиртні напої та інші предмети і засоби, використання яких може становити загрозу для безпеки оточуючих;

б) перебувати в службових приміщеннях без дозволу адміністрації;

г) виносити з приміщення документи, отримані для ознайомлення;

д) вилучати будь-які документи з медичних карт;

е) залишати на журнальних столиках оголошення без дозволу керівництва;

ж) проводити фото- і відеозйомку без попереднього дозволу керівництва;

з) виконувати в приміщеннях функції торгових агентів, представників і перебувати в приміщеннях Стоматологічної поліклініки и в інших комерційних цілях;

і) курити у всіх приміщеннях Стоматологічної поліклініки і прилеглій до території.

2.8. Забороняється доступ в будівлю (приміщення) та службові приміщення Стоматологічної поліклініки особам в стані алкогольного, наркотичного та іншого сп'яніння, що не відповідає санітарно-гігієнічним вимогам або з агресивною поведінкою. У разі виявлення зазначених осіб вони видаляються з будівлі (приміщення) співробітниками Стоматологічної поліклініки і (або) правоохоронними органами, або службової охорони.

2.9. У разі порушення пацієнтами та іншими відвідувачами встановлених правил поведінки в Стоматологічної поліклініки - працівники Стоматологічної поліклініки мають право їм робити відповідні зауваження і застосовувати заходи впливу, передбачені чинним законодавством.

2.10. Перешкоджання здійсненню процесу надання медичної допомоги, неповажне ставлення до працівників Стоматологічної поліклініки і інших пацієнтів і відвідувачів в Стоматологічній поліклініці, порушення громадського порядку в будівлі (приміщенні) і службових приміщеннях, невиконання законних вимог працівників тягне за собою адміністративну відповідальність, передбачену законодавством України.

2.11. Лікар має право відмовити пацієнтові в спостереженні і лікуванні (погодивши з директором), якщо це не загрожує життю пацієнта, в разі недотримання пацієнтом даних правил поведінки в Стоматологічній поліклініці і законних вимог працівників Стоматологічної поліклініки.

ІІІ. УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПЛАТНИХ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Пацієнт може отримати попередню інформацію про те, які стоматологічні послуги надаються, їх вартості, порядок оплати і т.д. в реєстратурі Стоматологічної поліклініки.

3.2. Платні медичні послуги надаються за попереднім записом на прийом до лікаря (заздалегідь або в день звернення), що здійснюється як при безпосередньому зверненні в реєстратуру в Стоматологічної поліклініки, так і по телефону.

3.3. Якщо Пацієнт раніше не обслуговувався в Стоматологічній поліклініці, адміністратор записує Пацієнта на первинний огляд і консультацію до лікаря відповідної спеціальності, пропонуючи пацієнтові лікаря, у якого є вільний час на найближчий день. Якщо пацієнт просить записати його до певного лікаря, то адміністратор записує пацієнта в наявний вільний час в розкладі цього лікаря.

Під час первинного огляду і консультації лікар здійснює діагностику, направляє на додаткові методи обстеження, визначає методи і обсяги медичного втручання, надає пацієнту інформацію про стан його здоров'я, пропонованому лікуванні і прогнозі лікування.

3.4. У разі запізнення Пацієнта більш ніж на 20 хвилин призначеного часу лікар Стоматологічної поліклініки має право відмовити в прийомі, якщо надання такої послуги може призвести до зміни часу прийому наступних пацієнтів. Спізнілому пацієнтові адміністратор пропонує перенести прийом на інше вільний час.

3.5. У разі непередбаченої відсутності лікаря або інших надзвичайних обставин, адміністратор Стоматологічної поліклініки попереджає про це Пацієнта при першій нагоді за контактним телефоном, вказаним Пацієнтом при записі.

3.6. Стоматологічна поліклініка не несе відповідальності за відсутність можливості повідомити пацієнта про зміни в прийомі через невірно зазначеного номеру телефону, вимкненого телефону, а так само в разі, якщо пацієнт не відповідає на дзвінки.

3.7. Якщо Пацієнт не може прийти в призначений час, він повинен заздалегідь попередити про це адміністратора Стоматологічної поліклініки.

3.8. В деяких випадках, на розсуд Стоматологічної поліклініки, медичні стоматологічні послуги надаються на підставі викладеного у письмовій формі з Пацієнтом Договору про надання стоматологічних послуг, форма якого розроблена в Стоматологічної поліклініки, або на підставі інформаційної згоди на проведення певного лікування (далі Договір).

3.9. При укладенні Договору Стоматологічна поліклініка повідомляє Пацієнта про те, що недотримання вказівок (рекомендацій) медичного працівника, що надає платну медичну стоматологічну послугу, у тому числі призначеного режиму лікування, можуть понизити якість платної медичної послуги, що надається, спричинити неможливість її завершення в строк або негативно позначитися на стані здоров'я Пацієнта.

3.10. Прийом пацієнтів проводиться лікарем відповідної спеціальності і кваліфікації. Відомості про спеціалізацію і кваліфікацію лікарів можна отримати в реєстратурі Стоматологічної поліклініки.

3.11. Стоматологічна поліклініка має право не приступати до надання платних медичних послуг до моменту постановки Пацієнтом свого власноручного підпису в в інформаційній згоді на проведення лікування.

3.12. Стоматологічна поліклініка має право відмовити Пацієнту в наданні стоматологічних послуг, якщо лікар виявив у Пацієнта протипоказання або захворювання, що виключають безпечне надання послуг, якщо у Пацієнта є гострі запальні інфекційні захворювання, якщо Пацієнт відмовляється пройти необхідне діагностичне обстеження і (або) наполягає на використанні методів лікування, застосування яких створює реальну загрозу життю і здоров'ю Пацієнта, що не виключають або не зводиться до мінімуму цей загрозливий стан, а так само якщо Пацієнт перебуває в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння.

3.13. На кожного Пацієнта оформляється карта стоматологічного пацієнта, яка є медичним документом і зберігається в Стоматологічній поліклініці. У медичній карті фіксуються результат обстеження, призначення і рекомендації лікаря, найменування та обсяг виконаних медичних втручань та інша інформація про стан здоров'я Пацієнта і наданої йому медичної допомоги.

3.14. Стоматологічною поліклінікою на стоматологічні послуги (роботи), на які по їх суті можливе надання гарантії, встановлюється гарантійний термін відповідно до Договору.

Гарантія носить персоніфікований характер, поширюється на відносини між Стоматологічною поліклінікою і Пацієнтом, і припиняє свою дію в разі невиконання умов Договору про надання стоматологічних послуг.

IV. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТА

4.1. Пацієнт має право на:

4.1.1. шанобливе і гуманне ставлення з боку медичного та обслуговуючого персоналу;

4.1.2. вибір лікаря;

4.1.3. профілактику, діагностику, лікування в умовах, відповідних санітарно-гігієнічним вимогам;

4.1.4. отримання консультацій лікарів-спеціалістів;

4.1.5. полегшення болю, пов'язаного із захворюванням і (або) медичним втручанням, доступними методами і лікарськими препаратами;

4.1.6. захист відомостей, що становлять лікарську таємницю;

4.1.7. відшкодування шкоди, заподіяної здоров'ю при наданні йому медичної допомоги на суму, що не перевищує вартість лікування за послугу, яка спричинила за собою заподіяння шкоди здоров'ю;

4.1.8. відмову від медичного втручання або його припинення, у тому числі роз'яснення можливих наслідків відмови.

Відмова від медичного втручання оформляється в письмовій формі у вигляді запису в медичній карті і підписується Пацієнтом або його законним представником, а також медичним працівником;

4.1.9. отримання інформації про свої права та обов'язки, стан свого здоров'я, включаючи відомості про результати обстеження, можливі варіанти медичного втручання, їх наслідки та результати проведеного лікування;

4.1.10. отримання за письмовою вимогою (заявою) копії медичних документів і виписок з них відповідно до закону України «Про звернення громадян»;

4.2. Пацієнт зобов'язаний:

4.2.1. піклуватися про збереження свого здоров'я;

4.2.2. дотримуватися режиму лікування, правила поведінки пацієнта у Стоматологічній поліклініці і норми поведінки в громадських місцях;

4.2.3. своєчасно з'являтися на прийом і попереджати про неможливість явки з поважної причини;

4.2.4. з'являтися на лікування та огляди у встановлений і узгоджене лікарем час;

4.2.5. дотримуватися гігієни порожнини рота і виконувати профілактичні заходи, рекомендовані лікарем;

4.2.6. виконувати рекомендації при проходженні різних методик лікування;

4.2.7. повідомляти лікаря всю інформацію, необхідну для постановки діагнозу і лікування захворювання;

4.2.8. інформувати про перенесені захворювання, відомих йому алергічних реакціях, протипоказання, надавати інші відомості, які можуть позначитися на якості лікування;

4.2.9. неухильно виконувати всі приписи і призначення лікаря;

4.2.10. негайно інформувати лікаря про зміну стану свого здоров'я в процесі діагностики і лікування.

4.3. Пацієнт зобов'язаний оплатити надану в Стоматологічній поліклініці медичну послугу в терміни і порядку передбачені Договором.

V. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЛІКУЮЧОГО ЛІКАРЯ (ЛІКАРЯ)

5.1. Лікуючий лікар (лікар) має право:

5.1.1. самостійно визначати обсяг досліджень і необхідних дій, спрямованих на встановлення вірного діагнозу (діагностику) і надання медичної допомоги (лікування);

5.1.2. вимагати проходження до початку лікування підготовчих процедур з професійної гігієни порожнини рота (видалення нальоту і зубного каменю);

5.1.3. вправі з повідомленням пацієнта вносити зміни в лікування (план лікування) і провести додаткове спеціалізоване лікування;

5.1.4. відмовитися від подальшого ведення пацієнта, якщо пацієнт порушує режим і терміни лікування, не виконує призначення (рекомендації) лікаря по лікуванню, проявляє грубе, зневажливе ставлення;

5.1.5. на захист своєї професійної честі та гідності;

5.1.6. вдосконалення професійних знань.

5.2. Лікуючий лікар (лікар) зобов'язаний:

5.2.1. надавати медичні послуги відповідно до вимог, що пред'являються до методів діагностики, профілактики та лікування захворювань зубощелепної системи (зубів, порожнини рота, щелепно-лицьових суглобів), в рамках узгодженого плану лікування та медичних показань і законодавства України;

5.2.2. за результатами обстеження надавати пацієнту або його законному представнику в зрозумілій і доступній формі достовірну інформацію про стан здоров'я пацієнта, включаючи відомості про результати обстеження, наявності захворювання, його діагноз і прогноз, методи лікування, пов'язаному з ними ризик, можливі варіанти медичного втручання, їх наслідки , сутності пропонованого лікування і передбачувані результати лікування;

5.2.3. надавати пацієнту в зрозумілій і доступній формі інформацію про хід надання медичних послуг, про можливі ускладнення і дискомфорті як під час лікування, так і після лікування, в тому числі в зв'язку з індивідуальними особливостями пацієнта, про призначення і рекомендаціях, які необхідно дотримуватися для збереження досягнутого результату лікування;

5.2.4. не допускати розголошення відомостей, що становлять лікарську таємницю.

VI. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ СТОМАТОЛОГІЧНОЇ ПОЛІКЛІНІКИ

6.1. Стоматологічна поліклініка зобов'язана за допомогою розміщення на своєму сайті, а так само на інформаційному стенді, надати Пацієнту інформацію, що містить такі відомості:

а) найменування юридичної особи;

б) адреса місця знаходження юридичної особи, дані документа, що підтверджує факт внесення відомостей про юридичну особу в реєстр, із зазначенням органу, який здійснює реєстрацію;

в) відомості про ліцензію на здійснення медичної діяльності, дату рішення про її видачу та перелік послуг;

г) перелік платних медичних послуг із зазначенням ціни в національній валюті України;

д) режим роботи Стоматологічної поліклініки, графік роботи медичних працівників (лікарів), які беруть участь у наданні платних медичних послуг;

6.2. У разі непередбаченої відсутності лікаря в день, призначений для проведення медичної послуги, Стоматологічна поліклініка має право призначити іншого лікаря або скасувати прийом, вживши заходів для попередження пацієнта.

6.3. Стоматологічна поліклініка після повного виконання договору про надання платних медичних послуг на вимогу Пацієнта або його законного представника видає Пацієнту (законному представнику) медичні документи (тобто копії медичних документів, виписки з медичних документів), що відображають стан здоров'я Пацієнта після отримання платних медичних послуг.

6.4. У відносинах з пацієнтами Стоматологічна поліклініка застосовує всі можливі заходи для врегулювання суперечок і спірних ситуацій за взаємною згодою з пацієнтом.

6.5. Претензії та скарги пацієнтів пред'являються в усній формі безпосередньо Директору Стоматологічної поліклініки у встановлені години прийому або в письмовому вигляді.

6.6. Під час розгляду скарги, претензії Стоматологічна поліклініка має право вимагати від Пацієнта надання додаткової інформації, яка має значення для розгляду скарги, претензії по суті.

6.7. Стоматологічна поліклініка не приймає претензії Пацієнтів про якість медичної допомоги та заподіяну шкоду здоров'ю, в основі яких лежать приватні думки фахівців інших медичних організацій, що не уповноважених в установленому законом порядку на здійснення експертизи якості медичної допомоги.

6.8. Стоматологічна поліклініка не відповідає за прострочення надання послуг, а так само за недоліки наданої стоматологічної послуги, якщо вони виникли:

6.8.1. внаслідок недотримання Пацієнтом вказівок і рекомендацій лікаря, в тому числі невиконання, неповного виконання напрямків (призначень) лікаря на діагностичне обстеження з метою уточнення або виключення діагнозу захворювання; невиконання рекомендацій про отримання консультації суміжного лікаря-спеціаліста за фахом (призначенням); неявки, несвоєчасної явки на прийом до лікаря для лікування або продовження розпочатого лікування; недотримання рекомендацій про прийом лікарських препаратів і режим їх прийому; рекомендацій щодо лікування виявлених стоматологічних і супутніх захворювань, недотримання погодженого плану лікування;

6.8.2. внаслідок недотримання пацієнтом правил користування результатом наданої послуги, в т.ч. ортопедичною конструкцією, відновленим зубом і т.п .;

6.8.3. внаслідок дій третіх осіб або непереборної сили.

6. Контроль за дотриманням правил надання медичними організаціями платних послуг здійснюється Міністерством охорони здоров'я України.