

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(ФГБОУ ВО КубГМУ МЗ России)

Редько А.Н., Зобенко А.В., Лебедева И.С.



# **ЭТИКА, ПРАВО И МЕНЕДЖМЕНТ В СТОМАТОЛОГИИ**

учебно-методическое пособие  
по практическим занятиям  
для студентов стоматологического факультета  
специальность 060102 «Стоматология»

## **ЧАСТЬ I**

Краснодар  
2016

УДК 616.31:[174.2+34+658.64](075.8)  
ББК (У)58:56.6:87.7:65.05

### **Составители**

заведующий кафедрой общественного здоровья, здравоохранения и истории медицины ФГБОУ ВО КубГМУ МЗ России, д.м.н., профессор **А.Н. Редько**,  
ассистент кафедры общественного здоровья, здравоохранения и истории медицины ФГБОУ ВО КубГМУ МЗ России, **А.В. Зобенко**,  
доцент кафедры общественного здоровья, здравоохранения и истории медицины ФГБОУ ВО КубГМУ МЗ России, к.э.н. **И.С. Лебедева**.

### **Рецензенты:**

Заведующий кафедрой судебной медицины ФГБОУ ВО КубГМУ МЗ России д.м.н., профессор, *В.А. Порошенко*  
Начальник отдела учебно-методической работы АНПО «Кубанский институт профессионального образования», к.ю.н., *И.Г. Баранникова*

**Этика, право и менеджмент в стоматологии: учебно-методическое пособие по практическим занятиям для студентов стоматологического факультета. Часть I / А.Н. Редько, А.В., Зобенко, И.С. Лебедева – Краснодар: ФГБОУ ВО КубГМУ, 2016. – 71 с.**

Учебно-методическое пособие предназначено для обеспечения учебного процесса при проведении практических (семинарских) занятий и самостоятельного изучения материала студентами стоматологического факультета высших учебных медицинских заведений.

Данное учебно-методическое пособие разработано в соответствии с рабочей программой дисциплины «Этика, право и менеджмент в стоматологии» на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности) «Стоматология».

Условия заданий для самостоятельного выполнения студентами максимально приближены к практике здравоохранения и основаны на примерах медицинских организаций Краснодарского края. Для студентов медицинских вузов данный подход будет способствовать пониманию и усвоению материала.

Рекомендовано к изданию ЦМС ФГБОУ ВО КубГМУ МЗ России,  
протокол № 3 от «08» ноября 2016 г.

## Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ .....	4
ВВЕДЕНИЕ .....	5
Модульная структура дисциплины и виды учебной деятельности .....	7
Тема 1. Этика в стоматологии.....	8
Тема 2. Врач и пациент .....	10
Тема 3. Стоматология как субъект и объект права.....	18
Тема 4. Экспертиза качества в стоматологии. Ведомственная экспертиза как субъект и объект права .....	19
Тема 5. Оценка качества оказания медицинской помощи. Вневедомственный контроль. ....	21
Тема 6. Особенности формирования менеджмента в стоматологии .....	33
Тема 7. Бизнес-модели стоматологической организации .....	42
Тема 8. Стратегическое управление стоматологической организацией .....	46
Тема 9. Маркетинговая система стоматологической организации.....	50
Тема 10. Компоненты стоматологических услуг и основы их продвижения...	53
Приложение 1 .....	60
ЛИТЕРАТУРА .....	69

## ПРЕДИСЛОВИЕ

«Если вы будете жить и учиться так,  
чтобы ваша научность не портила нравственности,  
а нравственность – научности,  
то получится полный успех вашей жизни».

*Старец Нектарий Оптинский*

В соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки специалистов в медицинских вузах, студенты, обучающиеся по специальности «Стоматология» дело должны иметь теоретические знания и практические навыки в области организационно-управленческой деятельности. Реализация этого положения предполагает включение в реализацию образовательной программы изучение учебной дисциплины «Этика, право и менеджмент в стоматологии».

Содержание дисциплины обеспечивает получение представления о моделях, принципах, правилах медицинской этики, восприимчивости студентов к этической проблематике в стоматологии; о моральных ценностях (как профессиональных и личных, так и ценностях своих пациентов), основополагающих в условиях регулирования и разрешения этических конфликтов в стоматологии. Также обеспечивается формирование у студента навыков управления персоналом; навыков общения и взаимодействия с коллективом, коллегами, представителями правоохранительных органов, родственниками стоматологических пациентов.

Приобретение студентами соответствующих знаний и навыков позволит им на высоком научно-методическом уровне исследовать различные процессы и закономерности функционирования стоматологическими организациями в условиях государственной и частной практики в условиях конкуренции.

Данное учебно-методическое пособие соответствует федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования подготовки специалистов в медицинских вузах. Оно адаптировано для понимания процесса этического анализа в стоматологии, понимания принципов, институтов, категорий и современного уровня развития науки правоведения; и адекватному применению действующего законодательства о здравоохранении в РФ в конкретных обстоятельствах. Условия заданий основаны на реальных ситуациях, встречающихся в повседневной практике врачей-стоматологов, что в значительной мере облегчает усвоение материала.

## ВВЕДЕНИЕ

Реализация компетентного подхода при подготовке студентов по направлению (специальности) «Стоматология» предполагает в период изучения учебной дисциплины «Этика, право и менеджмент в стоматологии» овладение ими следующих общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

- способность и готовность анализировать социально значимые проблемы и процессы, использовать на практике методы гуманитарных, естественнонаучных, медико-биологических и клинических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности (ОК-1);

- способность и готовность использовать методы управления, организовать работу исполнителей, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции (ОК-7);

- способность и готовность осуществлять свою деятельность с учетом принятых в обществе моральных и правовых норм, соблюдать правила врачебной этики, законы и нормативные правовые акты по работе с конфиденциальной информацией, сохранять врачебную тайну (ОК-8);

- способность и готовность реализовать этические и деонтологические аспекты врачебной деятельности в общении с коллегами, медицинскими сестрами и младшим персоналом, взрослым населением и подростками, их родителями и родственниками (ПК-1);

- способность и готовность к формированию системного подхода к анализу медицинской информации, опираясь на всеобъемлющие принципы доказательной медицины, основанной на поиске решений с использованием теоретических знаний и практических умений в целях совершенствования профессиональной деятельности (ПК-3);

- способность и готовность анализировать результаты собственной деятельности для предотвращения врачебных ошибок, осознавая при этом дисциплинарную, административную, гражданско-правовую, уголовную ответственность (ПК-4);

- способность и готовность управлять средним и младшим медицинским персоналом для обеспечения эффективности лечебного процесса; к анализу показателей деятельности медицинских организаций, к использованию современных организационных технологий профилактики, диагностики, лечения, реабилитации при оказании медицинских услуг в основных типах медицинских организаций (ПК-45);

- способность и готовность к использованию современных технологий менеджмента и маркетинга в своей профессиональной деятельности, осуществлять анализ качества и эффективности своей работы (ПК-46).

Данное учебно-методическое пособие содержит этические, правовые и управленческие ситуационные задачи возникающие в процессе оказания стоматологических услуг.

Настоящее учебно-методическое пособие не заменяет существующие учебники. Для изучения дисциплины рекомендуются следующие источники:

А. Основная литература:

1) Силуянова И.В. Биоэтика в России: ценности и законы: учебное пособие – М.: Грантъ, 2001. – 192 с.

2) Правоведение: Учебное пособие для студ. мед. Вузов Ломакина Л.И., Породенко В. А., Травенко Е. И – Краснодар: 2002. - 114с.

3) Менеджмент: учеб. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. - 504 с.

Б. Дополнительная литература:

Цыбуленко З. И., Комкова Г. Н., Малько А. В. Правоведение: Учебник для неюридических вузов / под ред. Малько А.В. Изд. 2-е/ 3-е/ 4-е, стереотип. – М.: КноРус, 2012. 400 с.

В. Электронные ресурсы:

1. Федеральный научно-практический журнал «Биоэтика»  
<http://www.biosocial.ru/>

2. Сайты, посвященные проблемам биоэтики:  
<http://bioethica.iatp.by/links.htm#ev>

3. Центральная Научная Медицинская Библиотека  
<http://www.scsml.rssi.ru/>

4. Библиотека естественных наук РАН <http://www.benran.ru/>;  
[http://www.benran.ru/Magazin/El/Str\\_elk1.htm](http://www.benran.ru/Magazin/El/Str_elk1.htm)

5. информационно-справочные системы «Гарант», «КонсультантПлюс», «Medline» др.

6. Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации <http://www.rosminzdrav.ru>

Для облегчения самостоятельной работы в рамках изучения дисциплины «Этика, право и менеджмент в стоматологии» студентами в представленном пособии изложены методические указания, материал для подготовки к практическим (семинарским) занятиям, представлены задания, составленные на основе конкретных ситуаций в практике врачей-стоматологов, приводятся схемы, таблицы, формулы, связанные с индивидуальными заданиями для самостоятельного решения.

## Модульная структура дисциплины и виды учебной деятельности

п/№	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды учебной деятельности, (в часах)			
		Лекции	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Этика в стоматологии	2	4	4	10
2.	Право в стоматологии	6	12	12	30
3.	Управление качеством в стоматологии	2	8	4	14
4.	Менеджмент в стоматологии	6	16	10	32
5.	Маркетинг в стоматологии	5	11	6	22

### Название тем практических (семинарских) занятий и количество часов изучения учебной дисциплины

п/№	Название тем практических занятий	Объем (в часах)
1.	Этика в стоматологии. Этические и нравственные аспекты деятельности медицинских стоматологических работников.	4
2.	Врач-стоматолог и пациент, их взаимоотношения.	4
3.	Стоматология, как объект и субъект права.	4
4.	Организация стоматологической помощи и бизнеса в правовом аспекте.	4
5.	Управление качеством в стоматологии. Ведомственная экспертиза.	4
6.	Управление качеством в стоматологии. Вневедомственная экспертиза.	4
7.	Особенности формирования менеджмента в стоматологии.	4
8.	Стратегическое управление стоматологической организацией.	4
9.	Бизнес-модели стоматологической организации. Рентабельность организации.	4
10.	Бизнес-модели стоматологической организации. Дисконтирование.	4
11.	Маркетинговая система стоматологической организации.	4
12.	Компоненты стоматологических услуг и основы их продвижения	4
13.	Реклама в стоматологии.	3
	Итого:	51

## **Тема 1. Этика в стоматологии**

*Цель занятия:* Повторить понятия «этика», «биоэтика», «медицинская этика». Сформировать отличия понятия этики в стоматологии. Развить представления о должном поведении врача-стоматолога. Изучить классификацию профессионально-этических проблем, уметь на практике разрешать спорные ситуации с пациентами на примере ситуационных задач.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки:***

1. История развития представлений об этике.
2. Современное определение медицинской этики и деонтологии.
3. Классификация морально-этических проблем. Модели построения взаимоотношений врача и пациента.
4. Определение корпоративной этики, ее субъекты.
5. Кодекс корпоративной этики. Ценности.
6. Этика генной инженерии в стоматологии.
7. Этические вопросы пластической хирургии.
8. Мода в стоматологии. Компромиссы между модой и здоровьем.
9. Этика в рамках платной стоматологической услуги.
10. Этика ценообразования в стоматологии.
11. Этика общемедицинского обследования у стоматологических пациентов (общеклинические анализы, массовый онкоскрининг).
12. Профессиональная этика и стандарты (компромисс знаний и реальности).
13. Этический кодекс международного сообщества. Этический кодекс Российской Федерации. Этический кодекс врача-стоматолога.
14. Уровни разрешения этических проблем.

### **Задача 1**

В процессе диагностики и лечения заболеваний нередко возникает вопрос о применении методов исследования, не предусмотренных в данном лечебном учреждении, обычно это дорогостоящие процедуры (КТ, МРТ и др.). Не все пациенты могут себе это позволить. Может ли врач просить пациента (или его родственников) оплатить такого рода услуги? Ведь диагноз будет более точный, что даст возможность эффективнее лечить больного.

Вопрос: Как определить данную нравственную ситуацию?

### **Задача 2**

Люди, не имеющие страхового медицинского полиса, часто не могут получить помощь в медицинских учреждениях. Врачи, которые оказывают помощь таким людям, формально совершают правонарушение.

Вопрос: Как с этической точки зрения оценить действия врачей?



### **Задача 3**

Большинству больных, находящихся в клинике по поводу флегмоны челюстно-лицевой области, показано оперативное лечение. Однако примерно половине больных лечение ограничивают консервативным методом, так как предпочтение отдают молодым платежеспособным больным, которые будут в дальнейшем соблюдать предписанный режим, откажутся от курения, будут в состоянии приобретать дорогостоящие антиагрегатные препараты, т.е. оправдают затраты государства.

Вопрос: Чем определяется такой подход?

### **Задача 4**

Врач-ортодонт рекомендует родителям для улучшения прикуса ребенка с нарушениями приобрести ортодонтический аппарат импортного производства, за который получит материальное вознаграждение от представителей фирмы-производителя. При этом он не сообщает родителям информацию о существовании других столь же эффективных и более дешевых аналогов отечественного производства.

Вопрос: Какие стимулы определяют рекомендации врача?

### **Задача 5**

Объем средств, выделяемых на обследование и лечение больных лимитирован рамками закона об обязательном медицинском страховании. В ряде случаев это приводит к тому, что пациент не может пройти такое обследование. Этот закон ограничивает также и действия врача, который вынужден либо отказаться от назначения необходимого, с его точки зрения обследования, либо искать пути, как обойти этот закон. Особенно негативно он отражается на пациентах больших больниц, куда приезжают люди со всех городов страны.

Вопрос: Каковы этические основания этого закона?

### **Задача 6**

Доктор поликлиники, выяснив, что пациент материально обеспеченный человек, рекомендует ему пройти дополнительные обследования, сгущает краски, объясняя «опасность заболевания». Предлагает за дополнительную плату пломбирование кариеса в стадии пятна, необоснованно назначает сильные препараты, надеясь получить «вознаграждение». На самом деле, можно было обойтись без дополнительных, ненужных обследований, проводя реминерализующую терапию.

Вопрос: Какие интересы определили действия врача?

### **Задача 7**

На прием к врачу обратился пациент с диагнозом: «бруксизм». Были рекомендованы биологически активные добавки, распространением которых занимался врач, хотя он знал об их малой эффективности в данном случае.

Вопрос: Какие интересы определили рекомендации врача?

### **Задача 8**

Врач-стоматолог по собственной невнимательности вместо новокаина набрал в шприц формалин и ввел его в нижнюю челюсть гражданки Ц. Результатом этого стал некроз костных и мягких тканей пациентки, а образовавшаяся на лице и шее язва не заживала более 1 мес. Затем на месте язвы от нижней челюсти до нижней трети шеи сформировался рубец, который привел подбородок к груди.

Вопрос: Нарушил ли врач закон? Если да, то, какой?

### **Задача 9**

Неизлечимый больной, 72 лет, страдающий раком верхней челюсти, неоднократно просил врача ускорить наступление его смерти. Родственники из сострадания обещали врачу вознаграждение за процедуру эвтаназии. Врач отказался выполнить акт эвтаназии сам, но проконсультировал сына больного о способе введения и дозе яда. В отсутствие врача больному (с его согласия) была введена смертельная доза инсулина.

Вопрос: Нарушил ли врач закон, и какой?

### **Задача 10**

Фармакологические фирмы дарят врачам лекарственные препараты на презентации. Врач продает своим пациентам эти лекарства по аптечным ценам.

Вопрос: Какими нравственными аргументами можно объяснить действия врача?

## **Тема 2. Врач и пациент**

*Цель занятия:* Рассмотреть понятие «нормативно-правовой акт», основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность стоматологической организации. Сформировать представление о правах пациента и юридической ответственности врача. Уметь на практике разрешать спорные ситуации с пациентами на примере ситуационных задач.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки:***

1. Нормативно-правовой акт. Понятие. Признаки. Акты, регламентирующие деятельность стоматологических организаций.
2. Правоотношение. Правонарушение.
3. Перечислите права пациентов.
4. Права пациентов на выбор врача, обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям и право на проведение консилиума или консультации с другими специалистами.
5. Права пациентов на облегчение боли, возмещение ущерба и отказ от медицинского вмешательства.

6. Добровольное Информированное Согласие пациента. Состав. Преимущества устной и письменной форм.
7. Уровни защиты прав пациентов и их характеристика.
8. Ятрогения. Понятие. Классификация.
9. Дефекты медицинской помощи – определение и классификация.
10. Врачебная тайна. Субъекты и объекты врачебной тайны. Случай правомерного разглашения тайны.
11. Алгоритм разбора жалоб от пациентов.
12. Определение и характеристика простой, сложной и комплексной медицинской услуги.

## **Вариант 1**

### **Задача 1**

Врач-стоматолог, стаж работы по специальности 10 лет, решил создать и зарегистрировать клинику, специализирующуюся на оказании платных стоматологических услуг населению. Он обратился в юридическую консультацию со следующими вопросами:

1. Каков порядок регистрации и лицензирования деятельности фирмы?
2. Требуется ли получение второй лицензии в случае, если фирма захочет оказывать, помимо стоматологической помощи, также и ортопедическую?
3. Следует ли получить отдельные лицензии врачам и среднему медицинскому персоналу?

Задание: Сформулируйте ответ юридической консультации.

### **Задача 2**

К частному стоматологу обратился гражданин для протезирования 3-х зубов. После проведенной процедуры у пациента образовались нагноения и свищи. При обследовании выяснилось, что данные последствия произошли из-за ненадлежащего выполнения стоматологом своей работы. В частности, по данным ортопантограммы, каналы зубов были запломбированы не на всем протяжении, и во время лечения зуба пломбировочное вещество было выведено за пределы корня, в результате чего у пациента образовались свищевые отверстия. Воспаление слизистой оболочки произошло вследствие постоянной травматизации слизистой оболочки из-за глубоко посаженной коронки. В настоящее время пациент нуждается в серьезном длительном лечении и повторном протезировании.

Вопрос: Есть ли основания для привлечения врача-стоматолога к гражданско-правовой ответственности? Опишите порядок определения размера имущественного ущерба в данном случае?

### **Задача №3**

Имеются данные по статистике штрафов за 20xx год: ООО «Дентал-А» привлечено к административной ответственности по ст.6.4, ст.6.3 КоАП. Общая сумма штрафных санкций – 86000 рублей.

Вопрос: За что ООО «Дентал-А» привлекли к ответственности?

## **Вариант 2**

### **Задача 1**

В связи с неоднократной задержкой финансирования стоматологической поликлиники, её руководитель обратившимся за медицинской помощью гражданам пояснял, что поликлиника бесплатно оказывает только экстренную стоматологическую медицинскую помощь, а плановая стоматологическая медицинская помощь, в связи с недофинансированием, будет оказываться гражданам только за их личные средства. В связи с этим, врачи этой поликлиники по его указанию оказывали не экстренную медицинскую помощь гражданам только после её предварительной оплаты.

Вопрос: Правомерны ли действия руководителя стоматологической поликлиники?

### **Задача 2**

Врач-стоматолог получил лицензию на право занятия частной медицинской практикой в соответствии с полученной специальностью и квалификацией. Однако на практике врач осуществлял и другие виды медицинской деятельности: оказывал платные медицинские услуги по косметологии.

Вопрос: Является ли обязательным требованием получение лицензии на каждый вид осуществляемой медицинской деятельности? Есть ли основания для привлечения данного врача к административной ответственности и какой вид административного наказания может быть применен?

### **Задача 3**

ООО «Дентал-В» привлечено к административной ответственности по ст.6.3; ст.8.2; ч.1ст.14.4; ч.1 ст.14.8 КоАП. Общая сумма штрафных санкций – 225 000 рублей.

Вопрос: За что ООО «Дентал-В» привлекли к ответственности?

## **Вариант 3**

### **Задача 1**

Гражданка Н. обратилась в детскую стоматологическую поликлинику по поводу проведения операции её дочери - пластики уздечки верхней губы. Однако врач, непосредственно проводивший операцию, приняла решение не об операции пластики уздечки верхней губы, а об операции иссечения резцового сосочка. При этом, хотя изменение предмета операции и было согласовано с главным врачом, о нём мать девочки предупреждена не была, а операция пластики верхней уздечки, в которой, согласно медицинской документации, нуждалась девочка, проведена не была. В связи с этим, Н. предъявила иск о возмещении расходов на проведение операции в другой стоматологической поликлинике и о возмещении морального вреда, причинённого девочке. Однако поликлиника отказалась выплатить компенсацию материального и морального вреда, сославшись на то, что врачи уже понесли дисциплинарную ответственность.

Вопрос: Подлежит ли иск гражданки N. удовлетворению? Какова ответственность организаций здравоохранения за вред, причинённый недостатком оказываемых ими медицинских услуг?

### **Задача 2**

Больная N., 63 лет, обратилась с заявлением к главному врачу поликлиники с требованием заменить лечащего врача. Она привела аргументы: невнимателен, не чуткий, недобросовестно относится к своим обязанностям. Главный врач предложил больной обратиться к частнопрактикующему врачу, так как у него все врачи перегружены и не могут быть внимательны к каждому больному.

Вопрос: Дайте правовую оценку действий главного врача.

### **Задача 3**

ООО «Дентал-С» привлечено к административной ответственности по ст. 8.2, ст.6.4 КоАП Общая сумма штрафных санкций – 150 000 рублей.

Вопрос: За что ООО «Дентал-С» привлекли к ответственности?

## **Вариант 4**

### **Задача 1**

Вечером мальчика сбила автомашина, а так как это было рядом с частной стоматологической клиникой, то прохожие прибежали за врачом. Дежурный врач был в процедурной комнате и, узнав от медсестры, в чем дело, поручил ей звонить в скорую помощь. Сам же продолжал работать, не поинтересовавшись, в какой помощи нуждается мальчик.

Вопрос: Могут ли врача привлечь к уголовной ответственности?

### **Задача 2**

Пациент стоматологической клиники посчитал, что ему некачественно оказали услуги и нарушили его права как потребителя, решил обратиться в суд с иском о расторжении договора возмездного оказания услуг, так как клиника отказалась добровольно удовлетворять его требования. В своем заявлении пациент указал, что хочет взыскать с клиники 40000 рублей уплаченные за некачественные услуги, 20 тысяч рублей неустойки и 10 тысяч морального вреда.

Вопрос: В какой суд должен подать исковое заявление пациент. Должен ли он уплатить госпошлину за рассмотрение судом его заявления (если да, то в каком размере)?

### **Задача 3**

ООО «Дентал-D» привлечено к административной ответственности по статьям 6.3; 6.4; 8.2; ч. 1 ст. 14.46. КоАП. Общая сумма штрафных санкций – 562000 рублей.

Вопрос: За что «Дентал-D» привлекли к ответственности?

## **Вариант 5**

### **Задача 1**

Гражданка Н. обратилась в клинику за ортопедической стоматологической помощью. В результате осмотра было принято решение о протезировании нескольких зубов. Врач клиники с целью ортопедического лечения провел терапевтическую санацию и препарирование соответствующих зубов. Однако, не закончив курс лечения, гражданка Н. отказалась от последующего протезирования. Каких-либо письменных документов, подтверждающих ее отказ, не составлялось. На препарированных зубах образовался кариес. Гражданка Н. обратилась в суд с исковыми требованиями к клинике о возмещении вреда здоровью и компенсации морального ущерба. В судебном заседании гражданка Н. заявила, что, несмотря на своевременное обращение в клинику, ей было отказано в предоставлении медицинской помощи. После неоднократных обращений и устной жалобы главному врачу, по словам истицы, лечение все-таки было начато, но не доведено лечащим врачом до конца. В результате спустя некоторое время после окончания лечения на препарированных зубах развился кариес, и истица была вынуждена обратиться в другую клинику для повторного курса лечения.

Представитель клиники заявил, что ответчик не отказывал истице в предоставлении медицинской помощи, напротив, при обращении в клинику ей были проведены необходимые исследования и начато лечение. Однако, не закончив его, истица заявила, что отказывается от дальнейшего медицинского вмешательства и услуг клиники. Каких-либо доказательств добровольного отказа истины от медицинского вмешательства суду представлено не было. Суд счел доводы ответчика несостоятельными, не подтвержденными доказательствами и не соответствующими фактическим обстоятельствам дела. Поэтому исковые требования гражданки Н. суд удовлетворил в полном объеме.

Вопросы: Имел ли пациент право на отказ от оказания медицинской помощи? Какими действиями медицинского персонала должен был сопровождаться отказ от оказания медицинской помощи? Какие неблагоприятные последствия возможны в случае нарушения порядка оформления отказа от оказания медицинской помощи? Какие управленческие решения возможно применить для предотвращения возникновения подобных ситуаций?

### **Задача 2**

Врач-стоматолог в течение шести лет зарабатывал на жизнь бизнесом, не связанным с медицинской деятельностью. Когда же появилась возможность устроиться врачом-стоматологом, ему было отказано в приеме на работу.

Вопрос: Дайте правовую оценку в соответствии с законодательством об охране здоровья?

### **Задача 3.**

ООО «Дентал-Е» привлечено к административной ответственности по ст.6.4, ст.6.3 КоАП. Общая сумма штрафных санкций – 86000 рублей.

Вопрос: За что ООО «Дентал-Е» привлекли к ответственности?

### **Вариант 6**

#### **Задача 1:**

Врач-стоматолог в самолете не смог оказать неотложной помощи беременной женщине, которая умерла от массивного маточного кровотечения.

Вопрос: Возникает ли у врача-стоматолога (рентгенолога, патологоанатома, судебного медика и др.) юридическая ответственность?

#### **Задача 2**

В морге Бюро СМЭ ассистент кафедры судебной медицины вместе с группой студентов произвел экспертизу трупа мужчины, которому нанесли телесные повреждения трое пьяных мужчин. Было установлено, что смерть наступила от ушиба головного мозга, возникшего при ударах тупыми предметами, ножевая рана груди оказалась не проникающей и могла квалифицироваться как легкое телесное повреждение, не причинившее кратковременного расстройства здоровью. Судебно-химическим исследованием установлена тяжелая степень алкогольного опьянения. Все эти данные стали известны подозреваемым, которые изменили первоначальные показания и стали давать выгодные для себя, противоречащие истине показания, тем самым помешав расследованию. Выяснилось, что утечка информации произошла от студента, участника вскрытия.

Вопрос: Что сказано об этом в законе и кто несет ответственность?

### **Задача 3.**

ООО «Дентал-Ф» привлечено к административной ответственности по ст.6.3; ст.8.2; ч.1 ст.14.4; ч.1 ст.14.8 КоАП. Общая сумма штрафных санкций – 225 000 рублей.

Вопрос: За что ООО «Дентал-Ф» привлекли к ответственности?

### **Вариант 7**

#### **Задача 1**

Стоматологическая поликлиника 1 декабря заключила с пациентом договор оказания услуг, в соответствии с которым обязалась осуществить протезирование пациенту не позднее 31 декабря, а пациент обязался оплатить услуги в размере 54000 рублей (сумма в договоре указана общая без разбивки на материалы саму работу стоматолога) не позднее 15 декабря. Ответственность за нарушение сроков выполнения работы и ее оплаты, согласно заключенного договора, устанавливалась в размере 0,1% от суммы договора за каждый день просрочки. Пациент оплатил услуги 18 декабря, а поликлиника 25 января, так как врач, курировавший пациента, сначала заболел, а затем были новогодние праздники. Пациент в связи с нарушением

поликлиникой сроков оказания услуг, заявил требование о выплате ему договорной неустойки, которое поликлиника выполнить отказалась, мотивируя тем, что пациент сам нарушил договоров, оплатив услуги позже установленного срока.

Вопрос: Дайте оценку действиям и требованиям потребителя. Правомерно ли исполнителем отказано в удовлетворении требований потребителя? Обязаны ли в этом случае стороны договора выплатить неустойку, если да, то, в каком размере?

## **Задача 2**

В связи с юбилеем стоматологической клиники готовился сюжет об успехах данной клиники для телевидения. Журналистами проводились беседы с медицинским персоналом, больными. Фиксировались на пленку отдельные медицинские манипуляции и оборудование. Через два месяца показали сюжет на местном телевидении, где рассказывалось о достижениях, проблемах и перспективах клиники, в том числе информация о здоровье больных Петровой 50 лет, Ивановой 26 лет, Васильевой 21 год, страдающих различными заболеваниями.

Вопрос: Можно ли рассматривать данный случай как пример нарушения прав пациента? Есть ли основания для возникновения юридической ответственности? К кому могут быть приведены меры юридической ответственности?

## **Задача 3.**

ООО «Дентал-G» привлечено к административной ответственности по ст. 8.2, ст.6.4 КоАП Общая сумма штрафных санкций – 150 000 рублей.

Вопрос: За что ООО «Дентал-G» привлекли к ответственности?

## **Вариант 8**

### **Задача 1**

К частному стоматологу обратился гражданин для протезирования 3-х зубов. После проведенной процедуры у пациента образовались нагноения и свищи. При обследовании выяснилось, что данные последствия произошли из-за ненадлежащего выполнения стоматологом своей работы. В частности, по данным ортопантограммы, каналы зубов были запломбированы не на всем протяжении, и во время лечения зуба пломбировочное вещество было выведено за пределы корня, в результате чего у пациента образовались свищевые отверстия. Воспаление слизистой оболочки произошло вследствие постоянной травматизации слизистой оболочки из-за глубоко посаженной коронки. В настоящее время пациент нуждается в серьезном длительном лечении и повторном протезировании.

Вопрос: Есть ли основания для привлечения врача-стоматолога к гражданско-правовой ответственности? Опишите порядок определения размера имущественного ущерба в данном случае?



## **Задача 2**

Лечащий врач обратился к главному врачу с заявлением об отказе продолжать лечение больного Н., 36 лет, страдающего хроническим холециститом, мотивировав это систематическим нарушением назначенного им режима: несоблюдение диеты, злоупотребление спиртными напитками, игнорирование назначения в отношении лекарств. Главный врач отказался выполнить просьбу лечащего врача, считая, что "больной всегда прав".

Вопрос: Как регулируется данный вопрос в законодательстве об охране здоровья?

## **Задача 3.**

ООО «Дентал-Н» привлечено к административной ответственности по статьям 6.3; 6.4; 8.2; ч. 1 ст. 14.46. КоАП. Общая сумма штрафных санкций – 562000 рублей.

Вопрос: За что ООО «Дентал-Н» привлекли к ответственности?

## **Вариант 9**

### **Задача 1**

Пациент приобрел в стоматологической клинике сопутствующий товар: электрическую зубную щетку. Данная щетка сломалась, и 1 апреля потребитель обратился в клинику с требованием расторжения договора купли-продажи и возврата ему уплаченной за товар суммы 2000 рублей. Потребителю было отказано со ссылкой на тот факт, что претензий к качеству оказанных услуг у пациента нет, а по дефекту щетки необходимо обращаться к производителю товара или его поставщику. Потребитель обратился в суд с требованием о взыскании суммы, уплаченной за товар и взыскании неустойки. Заседание, на котором будет вынесено судебное решение, должно состояться 1 июля.

Вопрос: Какое решение должен принять суд. Если суд признает требование пациента правомерными, должен ли он взыскать неустойку и иные штрафные санкции (если да, то в каком размере)?

### **Задача 2**

Роспотребнадзор провел проверку соблюдения законодательства о защите прав потребителей в двух стоматологических клиниках. Внимание проверяющих было приковано к вывескам клиник: ООО «Денталь», режим работы с 9 до 19 без выходных; ИП Сидоридис И.В., режим работы с 10 до 20, в воскресенье с 10 до 17, адрес ул. Павлова, 6.

Вопрос: Имеются ли в данном случае нарушения законодательства? Если имеются, то какие действия имеет право принять Роспотребнадзор?

### **Задача 3.**

ООО «Дентал-И» привлечено к административной ответственности по ст. 8.2, ст. 6.4 КоАП. Общая сумма штрафных санкций – 250 000 рублей.

Вопрос: За что ООО «Дентал-И» привлекли к ответственности

## **Вариант 10**

### **Задача 1**

Гражданин N. купил для собственного пользования подарочный набор «Кейс стоматолога», представляющий собой набор инструментов, в специальном чехле для хранения инструментов. Через месяц использования, с чехла частично облезла краска. Он хотел вернуть товар, но потерял кассовый и товарный чек. Продавец, не оспаривая того обстоятельства, что чехол действительно ненадлежащего качества, возвращать деньги без чеков отказался. Кроме того продавец сообщил, что сами инструменты качественные, без не достатка, а за некачественный чехол он ответственности нести не обязан, так как слезшая краска с чехла на работе инструментов сказаться не может.

Вопрос: Правомерны ли действия продавца? Какие действия должен предпринять в такой ситуации гражданин N?

### **Задача 2**

Гражданка N. приехала в РФ из Венгрии, где она находилась с мужем и там окончила медицинский факультет университета, прошла специализацию, что подтверждает сертификат. Однако в России ее не берут на работу, предлагая сдать снова экзамены в медицинском вузе, пройти аттестацию и получить аккредитацию на занятие врачебной деятельностью.

Вопрос: Не является ли это нарушением прав человека? Дайте правовую оценку с позиции действующего законодательства.

### **Задача 3.**

ООО «Дентал-Ј» привлечено к административной ответственности по статьям 6.3; 6.4; 8.2; ч. 1 ст. 14.46. КоАП. Общая сумма штрафных санкций – 56000 рублей.

Вопрос: За что ООО «Дентал-Ј» привлекли к ответственности?

## **Тема 3. Стоматология как субъект и объект права**

*Цель занятия:* Рассмотреть документы, определяющие деятельность специалиста в стоматологии. Развить представления о формах ответственности медицинских работников за совершенные правонарушения. Изучить особенности регулирования труда медицинских работников. Рассмотреть правовые основы оказания платных медицинских услуг.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки:***

1. Основные документы, определяющие деятельность специалиста. Личные документы, дающие право на занятия медицинской деятельностью.
2. Административная ответственность. Определение. Административные нарушения. Наказания за нарушения.
3. Дисциплинарная ответственность. Определение. Дисциплинарные

нарушения. Наказания за нарушения.

4. Гражданско-правовая ответственность. Определение. Гражданско-правовые нарушения. Наказания за нарушения.

5. Понятие вреда здоровью. Виды вреда здоровью. Принципы компенсации вреда здоровью.

6. Уголовная ответственность. Обстоятельства, исключающие преступность деяния. Виды уголовных преступлений.

7. Страхование ответственности медицинских работников.

8. Правовые основы оказания платных медицинских услуг. Договор возмездного оказания услуг.

9. Гарантии в стоматологии. Гарантийный срок. Срок службы.

10. Принцип регресса в стоматологических организациях.

На основании раздаточного материала рассмотреть жалобы от населения на качество оказания стоматологической помощи, дать заключение и предложить пути разрешения конфликтной ситуации.

#### **Тема 4. Экспертиза качества в стоматологии. Ведомственная экспертиза как субъект и объект права**

*Цель занятия:* Повторить понятия «качество», «контроль качества». Сформировать представление о стандартизации оказания медицинской услуги. Развить представления о процедуре экспертизы качества медицинской помощи. Изучить методику учета труда врачей стоматологического профиля и зубных техников.

##### ***Вопросы для самостоятельной подготовки:***

1. Качество – определение. Качество медицинской помощи – определение.

2. Три аспекта качества и их характеристика.

3. Применение стандартов для оценки КМП, их плюсы и минусы.

4. Количественные и качественные показатели КМП.

5. Нормативно-правовая база обеспечения КМП.

6. Понятие ведомственного контроля качества, элементы.

7. Порядок проведения ведомственного контроля? Основные ступени экспертизы.

8. Клинико-экспертная комиссия – определение, функции.

9. Нормирование и учет труда врачей-стоматологов.

Заполнение протокола экспертной оценки качества стоматологической помощи по материалам медицинских карт стоматологического больного. Составление анкеты удовлетворенности стоматологической помощью.

Протокол №\_\_ экспертной оценки  
Качества стоматологической помощи

Наименование медицинского учреждения

№ карты

Ф.И.О. больного \_\_\_\_\_ Год рождения \_\_\_\_\_ Пол \_\_\_\_\_

1. Диагноз основной	Оценка в баллах	Оценка эксперта
Не указан	-1	
Указан	3	
Указан, но сформулирован не полно	2	
Указан неразборчиво, нечитабельно	0	
2. Данные о состоянии здоровья		
Не отражены	-1	
Отражены не полностью	2	
Отражены подробно	3	
3. Anamnes morbi		
Не собран	-1	
Собран не полностью	2	
Собран качественно	3	
4. Обследование органов полости рта		
4.1 визуально-инструментальные		
не проводилось	-1	
проведены, но не в полном объеме	2	
проведены в полном объеме	3	
4.2 рентгенография зубов		
не проводилась, но показана	-1	
проводилась и показана	3	
не проводилась и не показана	1	
не показана, но проводилась	0	
4.3 Зубная формула		
не заполнена	-1	
заполнена не полностью	2	
заполнена полностью	3	
5. Лечение		
Не обосновано	-1	
Не достаточно обосновано	2	
Обосновано	3	
6. Сроки лечения		
Значительно затянуты	0	
Незначительно задержаны	2	
своевременны	3	
7. Ведение медицинской документации		
Неудовлетворительное	0	
Удовлетворительное	2	
Хорошее	3	
ИТОГО		

Заключение \_\_\_\_\_

## Тема 5. Оценка качества оказания медицинской помощи.

### Вневедомственный контроль.

*Цель занятия:* Рассмотреть понятие «вневедомственного контроля качества». Сформировать представление о компетенциях страховой медицинской организации. Развить представления о внештатной медицинской экспертизе. Изучить возможности разрешения конфликтные ситуации при проведении учета труда врачей стоматологического профиля и зубных техников.

#### **Вопросы для самостоятельной подготовки:**

1. Определение вневедомственной экспертизы. Субъекты экспертизы.
2. Направления и виды вневедомственного контроля.
3. Лицензирование медицинской деятельности. Порядок проведения. Аккредитация специалистов.
4. Анализ учредительных документов, прав использования занимаемых помещений, наличии лицензии и приложений к ним.
5. Анализ организации санитарно-эпидемического режима, организации противопожарной безопасности и материально-технического обеспечения.
6. Анализ организации работы с лекарственными средствами, документов по порядку допуска специалистов к профессиональной деятельности, состояния работы с кадрами.
7. Анализ ведения медицинской документации, выполнения требований закона о защите прав потребителей, договоров о возмездном оказании услуг.
8. Опишите технологию проведения экспертизы врачами-экспертами страховой медицинской организации. Этапы экспертного контроля.
9. Определение целенаправленного контроля.
10. Опишите критерии оценки художественной реставрации.
11. Внештатный медицинский эксперт, задачи эксперта.
12. Основные права и обязанности внештатного медицинского эксперта.
13. Основные права, обязанности и ответственность эксперта СМО.

Название показателя	Рекомендуемые показатели
Обеспеченность населения стоматологической помощью	919,0 на 1000 населения
Обеспеченность населения врачами-стоматологами	3,2
Среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога	12
Среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога	2-3 санации в день
Среднее число вылеченных зубов в день на 1 врача-стоматолога	7-8 вылеченных зубов в день
Среднее число удаленных зубов в день на 1 врача-стоматолога	2-3 удаленных в день
Отношение числа вылеченных зубов к удаленным	3:1
Удельный вес осложненного кариеса	не более 15%
Удельный вес осложнений после удаления зубов	не более 1%

## Вариант 1

### Задача 1

Рассчитайте обеспеченность населения стоматологической помощью, обеспеченность населения врачами-стоматологами, среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога, среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога, среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога, среднее число удаленных зубов, отношение числа вылеченных к удаленным, удельный вес осложнений кариеса, удельный вес осложнений после удаления зубов, если известно: среднегодовая численность взрослого населения 25 780, число посещений стоматологов за год 23170, число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период 2890, число врачей-стоматологов на взрослом приеме 7, число рабочих дней за год 280, число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога за отчетный период 580, число санаций полости рта 2830, число вылеченных зубов за год 6120, число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 1980, общее число удаленных зубов 2040, число удаленных зубов по смене прикуса 60, число удаленных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 520, число вылеченных зубов по поводу осложнений кариеса 980, число осложнений после удалений зубов 20. Сравните со среднестатистическими показателями, сделайте вывод.

Формулы для расчета:

- Обеспеченность населения стоматологической помощью =  $\text{число посещений} / \text{среднегодовая численность населения} * 1000$
- Обеспеченность населения врачами-стоматологами =  $\text{число врачей лечебного профиля на взрослом приеме} / \text{среднегодовая численность взрослого населения} * 10000$
- Среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога =  $\text{число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число удаленных зубов =  $\text{число удаленных зубов} / \text{число рабочих дней}$
- Отношение числа вылеченных к удаленным =  $\text{число вылеченных зубов} / \text{число удаленных зубов}$
- Удельный вес осложненного кариеса =  $\text{число зубов вылеченных по поводу осложнения кариеса} / \text{общее число вылеченных зубов} * 100$

- Удельный вес осложнений после удаления зубов =  $\frac{\text{число осложнений после удаления}}{\text{общее число удаленных зубов}} * 100$

## Задача 2

По медицинской карте стоматологического больного рассчитайте количество УЕТ, выработанных за 1 прием.

## Вариант 2

### Задача 1

Рассчитайте обеспеченность населения стоматологической помощью, обеспеченность населения врачами-стоматологами, среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога, среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога, среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога, среднее число удаленных зубов, отношение числа вылеченных к удаленным, удельный вес осложнений кариеса, удельный вес осложнений после удаления зубов, если известно: среднегодовая численность взрослого населения 30560, число посещений стоматологов за год 26796, число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период 4200, число врачей-стоматологов на взрослом приеме 10, число рабочих дней за год 280, число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога за отчетный период 800, число санаций полости рта 4020, число вылеченных зубов за год 7895, число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 3240, общее число удаленных зубов 3200, число удаленных зубов по смене прикуса 76, число удаленных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 856, число вылеченных зубов по поводу осложнений кариеса 2050, число осложнений после удалений зубов 42. Сравните со среднестатистическими показателями, сделайте вывод.

Формулы для расчета:

- Обеспеченность населения стоматологической помощью =  $\frac{\text{число посещений}}{\text{среднегодовая численность населения}} * 1000$
- Обеспеченность населения врачами-стоматологами =  $\frac{\text{число врачей лечебного профиля на взрослом приеме}}{\text{среднегодовая численность взрослого населения}} * 10000$
- Среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога =  $\frac{\text{число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период}}{\text{число рабочих дней за отчетный период}}$
- Среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога =  $\frac{\text{число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога}}{\text{число рабочих дней за отчетный период}}$
- Среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога =  $\frac{\text{число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога}}{\text{число рабочих дней за отчетный период}}$

- Среднее число удаленных зубов = число удаленных зубов / число рабочих дней
- Отношение числа вылеченных к удаленным = число вылеченных зубов / число удаленных зубов-удаленные зубы по смене прикуса
- Удельный вес осложненного кариеса = число зубов вылеченных по поводу осложненного кариеса / общее число вылеченных зубов \* 100
- Удельный вес осложнений после удаления зубов = число осложнений после удаления / общее число удаленных зубов \* 100

## Задача 2

По медицинской карте стоматологического больного рассчитайте количество УЕТ, выработанных за 1 прием.

## Вариант 3

### Задача 1.

Рассчитайте обеспеченность населения стоматологической помощью, обеспеченность населения врачами-стоматологами, среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога, среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога, среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога, среднее число удаленных зубов, отношение числа вылеченных к удаленным, удельный вес осложнений кариеса, удельный вес осложнений после удаления зубов, если известно: среднегодовая численность взрослого населения 27460, число посещений стоматологов за год 23696, число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период 1920, число врачей-стоматологов на взрослом приеме 6, число рабочих дней за год 280, число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога за отчетный период 530, число санаций полости рта 1540, число вылеченных зубов за год 4894, число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 1220, общее число удаленных зубов 900, число удаленных зубов по смене прикуса 35, число удаленных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 626, число вылеченных зубов по поводу осложнений кариеса 870, число осложнений после удалений зубов 15. Сравните со среднестатистическими показателями, сделайте вывод.

Формулы для расчета:

- Обеспеченность населения стоматологической помощью = число посещений / среднегодовая численность населения \* 1000
- Обеспеченность населения врачами-стоматологами = число врачей лечебного профиля на взрослом приеме/среднегодовая численность взрослого населения \* 10000
- Среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога = число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период / число рабочих дней за отчетный период



- Среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога =  $\frac{\text{число санаций полости рта}}{\text{число рабочих дней за отчетный период}}$
- Среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога =  $\frac{\text{число вылеченных зубов}}{\text{число рабочих дней за отчетный период}}$
- Среднее число удаленных зубов =  $\frac{\text{число удаленных зубов}}{\text{число рабочих дней}}$
- Отношение числа вылеченных к удаленным =  $\frac{\text{число вылеченных зубов}}{\text{число удаленных зубов}}$  - удаленные зубы по смене прикуса
- Удельный вес осложненного кариеса =  $\frac{\text{число зубов вылеченных по поводу осложненного кариеса}}{\text{общее число вылеченных зубов}} \cdot 100$
- Удельный вес осложнений после удаления зубов =  $\frac{\text{число осложнений после удаления}}{\text{общее число удаленных зубов}} \cdot 100$

## Задача 2

По медицинской карте стоматологического больного рассчитайте количество УЕТ, выработанных за 1 прием.

## Вариант 4

### Задача 1.

Рассчитайте обеспеченность населения стоматологической помощью, обеспеченность населения врачами-стоматологами, среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога, среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога, среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога, среднее число удаленных зубов, отношение числа вылеченных к удаленным, удельный вес осложнений кариеса, удельный вес осложнений после удаления зубов, если известно: среднегодовая численность взрослого населения 31150, число посещений стоматологов за год 26676, число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период 3745, число врачей-стоматологов на взрослом приеме 11, число рабочих дней за год 280, число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога за отчетный период 615, число санаций полости рта 3012, число вылеченных зубов за год 6244, число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 1560, общее число удаленных зубов 1367, число удаленных зубов по смене прикуса 58, число удаленных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 720, число вылеченных зубов по поводу осложнений кариеса 1140, число осложнений после удалений зубов 16. Сравните со среднестатистическими показателями, сделайте вывод.

Формулы для расчета:

- Обеспеченность населения стоматологической помощью =  $\frac{\text{число посещений}}{\text{среднегодовая численность населения}} \cdot 1000$

- Обеспеченность населения врачами-стоматологами =  $\text{число врачей лечебного профиля на взрослом приеме} / \text{среднегодовая численность взрослого населения} * 10000$
- Среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога =  $\text{число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число удаленных зубов =  $\text{число удаленных зубов} / \text{число рабочих дней}$
- Отношение числа вылеченных к удаленным =  $\text{число вылеченных зубов} / \text{число удаленных зубов}$  - удаленные зубы по смене прикуса
- Удельный вес осложненного кариеса =  $\text{число зубов вылеченных по поводу осложненного кариеса} / \text{общее число вылеченных зубов} * 100$
- Удельный вес осложнений после удаления зубов =  $\text{число осложнений после удаления} / \text{общее число удаленных зубов} * 100$

## Задача 2

По медицинской карте стоматологического больного рассчитайте количество УЕТ, выработанных за 1 прием.

## Вариант 5

### Задача 1.

Рассчитайте обеспеченность населения стоматологической помощью, обеспеченность населения врачами-стоматологами, среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога, среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога, среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога, среднее число удаленных зубов, отношение числа вылеченных к удаленным, удельный вес осложнений кариеса, удельный вес осложнений после удаления зубов, если известно: среднегодовая численность взрослого населения 30550, число посещений стоматологов за год 25704, число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период 3680, число врачей-стоматологов на взрослом приеме 8, число рабочих дней за год 280, число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога за отчетный период 679, число санаций полости рта 3260, число вылеченных зубов за год 7124, число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 2470, общее число удаленных зубов 2423, число удаленных зубов по смене прикуса 40, число удаленных зубов на 1

врача-стоматолога за отчетный период 679, число вылеченных зубов по поводу осложнений кариеса 1090, число осложнений после удалений зубов 30. Сравните со среднестатистическими показателями, сделайте вывод.

Формулы для расчета:

- Обеспеченность населения стоматологической помощью =  $\text{число посещений} / \text{среднегодовая численность населения} * 1000$
- Обеспеченность населения врачами-стоматологами =  $\text{число врачей лечебного профиля на взрослом приеме} / \text{среднегодовая численность взрослого населения} * 10000$
- Среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога =  $\text{число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число удаленных зубов =  $\text{число удаленных зубов} / \text{число рабочих дней}$
- Отношение числа вылеченных к удаленным =  $\text{число вылеченных зубов} / \text{число удаленных зубов}$  - удаленные зубы по смене прикуса
- Удельный вес осложненного кариеса =  $\text{число зубов вылеченных по поводу осложненного кариеса} / \text{общее число вылеченных зубов} * 100$
- Удельный вес осложнений после удаления зубов =  $\text{число осложнений после удаления} / \text{общее число удаленных зубов} * 100$

## Задача 2

По медицинской карте стоматологического больного рассчитайте количество УЕТ, выработанных за 1 прием.

## Вариант 6

### Задача 1

Рассчитайте обеспеченность населения стоматологической помощью, обеспеченность населения врачами-стоматологами, среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога, среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога, среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога, среднее число удаленных зубов, отношение числа вылеченных к удаленным, удельный вес осложнений кариеса, удельный вес осложнений после удаления зубов, если известно: среднегодовая численность взрослого населения 26 725, число посещений стоматологов за год 23695, число посещений на 1 врача-

стоматолога за отчетный период 2920, число врачей-стоматологов на взрослом приеме 8, число рабочих дней за год 280, число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога за отчетный период 685, число санаций полости рта 3375, число вылеченных зубов за год 6125, число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 1985, общее число удаленных зубов 1880, число удаленных зубов по смене прикуса 50, число удаленных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 695, число вылеченных зубов по поводу осложнений кариеса 975, число осложнений после удалений зубов 25. Сравните со среднестатистическими показателями, сделайте вывод.

Формулы для расчета:

- Обеспеченность населения стоматологической помощью =  $\text{число посещений} / \text{среднегодовая численность населения} * 1000$
- Обеспеченность населения врачами-стоматологами =  $\text{число врачей лечебного профиля на взрослом приеме} / \text{среднегодовая численность взрослого населения} * 10000$
- Среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога =  $\text{число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число удаленных зубов =  $\text{число удаленных зубов} / \text{число рабочих дней}$
- Отношение числа вылеченных к удаленным =  $\text{число вылеченных зубов} / \text{число удаленных зубов-удаленные зубы по смене прикуса}$
- Удельный вес осложненного кариеса =  $\text{число зубов вылеченных по поводу осложненного кариеса} / \text{общее число вылеченных зубов} * 100$
- Удельный вес осложнений после удаления зубов =  $\text{число осложнений после удаления} / \text{общее число удаленных зубов} * 100$

## Задача 2

По медицинской карте стоматологического больного рассчитайте количество УЕТ, выработанных за 1 прием.

## Вариант 7

### Задача 1.

Рассчитайте обеспеченность населения стоматологической помощью, обеспеченность населения врачами-стоматологами, среднее число посещений

в день на 1 врача-стоматолога, среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога, среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога, среднее число удаленных зубов, отношение числа вылеченных к удаленным, удельный вес осложнений кариеса, удельный вес осложнений после удаления зубов, если известно: среднегодовая численность взрослого населения 25 780, число посещений стоматологов за год 21415, число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период 2825, число врачей-стоматологов на взрослом приеме 11, число рабочих дней за год 280, число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога за отчетный период 600, число санаций полости рта 2670, число вылеченных зубов за год 5750, число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 1984, общее число удаленных зубов 2280, число удаленных зубов по смене прикуса 36, число удаленных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 684, число вылеченных зубов по поводу осложнений кариеса 950, число осложнений после удалений зубов 17. Сравните со среднестатистическими показателями, сделайте вывод.

Формулы для расчета:

- Обеспеченность населения стоматологической помощью =  $\text{число посещений} / \text{среднегодовая численность населения} * 1000$
- Обеспеченность населения врачами-стоматологами =  $\text{число врачей лечебного профиля на взрослом приеме} / \text{среднегодовая численность взрослого населения} * 10000$
- Среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога =  $\text{число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число удаленных зубов =  $\text{число удаленных зубов} / \text{число рабочих дней}$
- Отношение числа вылеченных к удаленным =  $\text{число вылеченных зубов} / \text{число удаленных зубов-удаленные зубы по смене прикуса}$
- Удельный вес осложненного кариеса =  $\text{число зубов вылеченных по поводу осложненного кариеса} / \text{общее число вылеченных зубов} * 100$
- Удельный вес осложнений после удаления зубов =  $\text{число осложнений после удаления} / \text{общее число удаленных зубов} * 100$

## Задача 2

По медицинской карте стоматологического больного рассчитайте количество УЕТ, выработанных за 1 прием.

## Вариант 8

### Задача 1.

Рассчитайте обеспеченность населения стоматологической помощью, обеспеченность населения врачами-стоматологами, среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога, среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога, среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога, среднее число удаленных зубов, отношение числа вылеченных к удаленным, удельный вес осложнений кариеса, удельный вес осложнений после удаления зубов, если известно: среднегодовая численность взрослого населения 26780, число посещений стоматологов за год 21170, число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период 2590, число врачей-стоматологов на взрослом приеме 12, число рабочих дней за год 280, число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога за отчетный период 680, число санаций полости рта 3630, число вылеченных зубов за год 7120, число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 2080, общее число удаленных зубов 2330, число удаленных зубов по смене прикуса 50, число удаленных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 620, число вылеченных зубов по поводу осложнений кариеса 880, число осложнений после удалений зубов 14. Сравните со среднестатистическими показателями, сделайте вывод.

Формулы для расчета:

- Обеспеченность населения стоматологической помощью =  $\text{число посещений} / \text{среднегодовая численность населения} * 1000$
- Обеспеченность населения врачами-стоматологами =  $\text{число врачей лечебного профиля на взрослом приеме} / \text{среднегодовая численность взрослого населения} * 10000$
- Среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога =  $\text{число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога =  $\text{число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога} / \text{число рабочих дней за отчетный период}$
- Среднее число удаленных зубов =  $\text{число удаленных зубов} / \text{число рабочих дней}$
- Отношение числа вылеченных к удаленным =  $\text{число вылеченных зубов} / \text{число удаленных зубов}$  - удаленные зубы по смене прикуса
- Удельный вес осложненного кариеса =  $\text{число зубов вылеченных по поводу осложненного кариеса} / \text{общее число вылеченных зубов} * 100$

- Удельный вес осложнений после удаления зубов =  $\frac{\text{число осложнений после удаления}}{\text{общее число удаленных зубов}} * 100$

## Задача 2

По медицинской карте стоматологического больного рассчитайте количество УЕТ, выработанных за 1 прием.

## Вариант 9

### Задача 1

Рассчитайте обеспеченность населения стоматологической помощью, обеспеченность населения врачами-стоматологами, среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога, среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога, среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога, среднее число удаленных зубов, отношение числа вылеченных к удаленным, удельный вес осложнений кариеса, удельный вес осложнений после удаления зубов, если известно: среднегодовая численность взрослого населения 15 780, число посещений стоматологов за год 13170, число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период 2890, число врачей-стоматологов на взрослом приеме 7, число рабочих дней за год 280, число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога за отчетный период 580, число санаций полости рта 2830, число вылеченных зубов за год 6120, число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 1980, общее число удаленных зубов 2040, число удаленных зубов по смене прикуса 60, число удаленных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 520, число вылеченных зубов по поводу осложнений кариеса 980, число осложнений после удалений зубов 20. Сравните со среднестатистическими показателями, сделайте вывод.

Формулы для расчета:

- Обеспеченность населения стоматологической помощью =  $\frac{\text{число посещений}}{\text{среднегодовая численность населения}} * 1000$
- Обеспеченность населения врачами-стоматологами =  $\frac{\text{число врачей лечебного профиля на взрослом приеме}}{\text{среднегодовая численность взрослого населения}} * 10000$
- Среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога =  $\frac{\text{число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период}}{\text{число рабочих дней за отчетный период}}$
- Среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога =  $\frac{\text{число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога}}{\text{число рабочих дней за отчетный период}}$
- Среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога =  $\frac{\text{число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога}}{\text{число рабочих дней за отчетный период}}$

- Среднее число удаленных зубов = число удаленных зубов / число рабочих дней
- Отношение числа вылеченных к удаленным = число вылеченных зубов / число удаленных зубов-удаленные зубы по смене прикуса
- Удельный вес осложненного кариеса = число зубов вылеченных по поводу осложненного кариеса / общее число вылеченных зубов \* 100
- Удельный вес осложнений после удаления зубов = число осложнений после удаления / общее число удаленных зубов \* 100

## Задача 2

По медицинской карте стоматологического больного рассчитайте количество УЕТ, выработанных за 1 прием.

## Вариант 2

### Задача 1

Рассчитайте обеспеченность населения стоматологической помощью, обеспеченность населения врачами-стоматологами, среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога, среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога, среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога, среднее число удаленных зубов, отношение числа вылеченных к удаленным, удельный вес осложнений кариеса, удельный вес осложнений после удаления зубов, если известно: среднегодовая численность взрослого населения 40560, число посещений стоматологов за год 36796, число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период 4600, число врачей-стоматологов на взрослом приеме 10, число рабочих дней за год 280, число санаций полости рта на 1 врача-стоматолога за отчетный период 800, число санаций полости рта 4120, число вылеченных зубов за год 7895, число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 3240, общее число удаленных зубов 3200, число удаленных зубов по смене прикуса 76, число удаленных зубов на 1 врача-стоматолога за отчетный период 856, число вылеченных зубов по поводу осложнений кариеса 2050, число осложнений после удалений зубов 42. Сравните со среднестатистическими показателями, сделайте вывод.

Формулы для расчета:

- Обеспеченность населения стоматологической помощью = число посещений / среднегодовая численность населения \* 1000
- Обеспеченность населения врачами-стоматологами = число врачей лечебного профиля на взрослом приеме / среднегодовая численность взрослого населения \* 10000
- Среднее число посещений в день на 1 врача-стоматолога = число посещений на 1 врача-стоматолога за отчетный период / число рабочих дней за отчетный период



- Среднее число санаций в день на 1 врача-стоматолога =  $\frac{\text{число санаций полости рта}}{\text{число рабочих дней за ответный период}}$
- Среднее число вылеченных зубов на 1 врача-стоматолога =  $\frac{\text{число вылеченных зубов}}{\text{число рабочих дней за отчетный период}}$
- Среднее число удаленных зубов =  $\frac{\text{число удаленных зубов}}{\text{число рабочих дней}}$
- Отношение числа вылеченных к удаленным =  $\frac{\text{число вылеченных зубов}}{\text{число удаленных зубов-удаленные зубы по смене прикуса}}$
- Удельный вес осложненного кариеса =  $\frac{\text{число зубов вылеченных по поводу осложненного кариеса}}{\text{общее число вылеченных зубов}} \cdot 100$
- Удельный вес осложнений после удаления зубов =  $\frac{\text{число осложнений после удаления}}{\text{общее число удаленных зубов}} \cdot 100$

## Задача 2

По медицинской карте стоматологического больного рассчитайте количество УЕТ, выработанных за 1 прием.

## Тема 6. Особенности формирования менеджмента в стоматологии

*Цель занятия:* Рассмотреть понятие «менеджмент». Сформировать представление об особенностях формирования рынка стоматологических услуг в России. Развить представления о стилях руководства в медицинской организации. Изучить возможности проведения SWOT-анализа в стоматологии.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки:***

1. Особенности стоматологии как отрасли медицинской деятельности.
2. Особенности рынка стоматологических услуг в России.
3. Менеджмент - определение. Функции менеджмента.
4. Виды менеджмента.
5. Целевой подход в управлении (управления по целям).
6. Ситуационный подход и маркетинговая модель в управлении клиникой.
7. Мотивация – определение. Основные теории мотивации.
8. Лидерство – определение, качества лидера.
9. Стили руководства, их характеристика.
10. Документооборот в стоматологической организации.
11. SWOT-анализ – определение. Механизм проведения.

## **Вариант 1**

### **Задача 1**

ГБУЗ Стоматологическая поликлиника №20 обслуживает городской округ, где проживает около 78 тыс. населения. В поликлинике работает 24 врача-стоматолога, из них 18 терапевтов, 2 хирурга, 2 детских стоматолога, 1 парадонтолог и 2 ортопеда, 26 медицинских сестер, 2 зубных техника, 2 гигиениста стоматологических.

Возрастные характеристики врачей:

- \* 16 врачей достигли пенсионного возраста;
- \* 6 врачей – в возрасте от 30 до 50 лет;
- \* 2 врача – в возрасте 25-29 лет.

Возрастные характеристики медицинских сестер, зубных техников и гигиенистов стоматологических иные, возраст выше перечисленных специалистов от 25 до 29 лет.

Система оплаты труда медицинского персонала стоматологической поликлиники №20 повременная в сочетании с выплатами премий за объем работ, выполненных на коммерческих приемах в размере от 25 до 50% к основному окладу.

В течение ближайшего года планируют уйти на пенсию 12 врачей-стоматологов, из них 2 хирурга, 2 детских стоматолога и 2 ортопеда.

Задание.

1. Дайте анализ формирующихся кадровых проблем в стоматологической поликлинике №20

2. Разработайте программу действий по формированию стратегии сохранения уровня качества производства стоматологических услуг в данном ЛПУ на следующий год.

## **Вариант 2**

### **Задача 1**

ОАО РЖД в текущем году организовало стоматологическое учреждение, которое предназначено для производства всех видов стоматологических услуг для железнодорожников проживающего в городском округе и производства платных стоматологических услуг населению. В стоматологическом учреждении работает 12 врачей-стоматологов. Из них 6 терапевтов, 2 хирурга, 1 ортопед, 1 пародонтолог, 1 ортодонт, 1 детский стоматолог. Кроме того – 14 медицинских сестер, 1 зубной техник и 1 гигиенист стоматологический.

Наблюдательный совет стоматологического учреждения, состоящий из акционеров РЖД, заслушав генерального менеджера этого учреждения, высказал ряд нелестных замечаний в адрес результатов его работы по итогам прошедшего года. После чего члены наблюдательного совета постановили провести аудиторскую проверку деятельности стоматологического учреждения ОАО РЖД, по результатам которой должна была отрабатываться стратегия кадровой политики с целью перехода стоматологической поликлиники из разряда дотационных в разряд прибыльных организаций ОАО РЖД ДВЖД.

Аудиторами отмечено, что из 26 штатных должностей врачей-стоматологов занято постоянными работниками всего 12, а остальные вакантные должности совмещаются внутренними и внешними совместителями. Уровень внутреннего совместительства у отдельных групп персонала достигает до 2,0 ставок. Возрастной состав медицинского персонала ЛПУ – 76% лица пенсионного и предпенсионного возраста. Возраст главного врача ЛПУ – 29 лет.

Поликлиника в текущем году проиграла 2 судебных иска пациентам за нанесение ущерба здоровью в результате оказания стоматологических услуг ненадлежащего качества. Общая сумма выплат по решению суда составила 568 тыс. руб. (возмещение материального и морального ущерба потребителям).

Задание:

1. Дайте анализ формирующихся кадровых проблем в стоматологической поликлинике ОАО РЖД ДВЖД.

2. Разработайте программу действий по формированию стратегии сохранения уровня качества производства стоматологических услуг в данном ЛПУ на следующий год.

### **Вариант 3**

#### **Задача 1**

Частное стоматологическое учреждение (ИЧП «Дентал-А»), организованное в прошлом году, где работало 11 врачей-стоматологов, 14 медицинских сестёр, 1 гигиенист стоматологический и 2 зубных техника, при уровне стартового капитала в объеме 26 млн. руб. за год работы имело стабильный ежемесячный прирост прибыли в объеме 3,5% к предыдущему месяцу. Владельца «Дентал-А» не устраивала эффективность и качество производства стоматологических услуг в его предприятии, поскольку ежемесячно ему приходилось отвечать на письменные заявления от 3-5 клиентов о низком уровне качества оказанной стоматологической помощи. Только по трем исковым заявлениям клиентов (пациентов) на ненадлежащее выполнение услуг, по решению суда им было выплачено в пользу клиентов 1 млн. 250 тыс. руб. в текущем году за счет полученной прибыли.

Для разработки основы стратегии повышения эффективности производства владелец пригласил представителей аудиторской фирмы, которая в течение месяца проводила проверку работы с учетом итогов текущего года. Аудиторы указали на то, что по их мнению медицинский персонал, несмотря на достаточно высокий квалификационный уровень, недостаточно мотивирован к работе в рамках стандартных технологий, что сопровождается отклонением от стандартов (протоколов) оказания стоматологической помощи.

Аудиторы рекомендовали отказаться от стратегии расширения производства за счет организации 4-х дополнительных рабочих мест и отработать стратегию на реализацию современных технологий управления персоналом что по их мнению даст рост прибыли более 10% ежемесячно.

Задание:

1. Дайте анализ формирующихся кадровых проблем в ИЧП «Дентал-А».
2. Разработайте программу действий по формированию стратегии сохранения уровня качества производства стоматологических услуг в данном ЛПУ на следующий год.

#### **Вариант 4**

##### **Задача 1**

Стоматологическая организация «Дентал-В» расположена в корпусе промышленного предприятия на оживленной транспортной магистрали. Режим работы: с 8.00 до 17.00, суббота с 9.00 до 14.00. График работы полуторасменный.

Основные фонды изношены на 78%, медицинское технологическое оборудование – на 75%, кадрами врачей и ассистентов штатное расписание укомплектовано на 72%, коэффициент совместительства 1,7.

Всего в организации 12 кабинетов врачебного приема, в том числе:

- стоматолога общей практики – 3 по 2 кресла в каждом;
- стоматолога-хирурга – 1 (1 кресло)
- стоматолога терапевта – 6 (по 1 креслу)
- стоматолога-ортопеда – 2 (по 1 креслу)
- стоматолога-гигиениста – 1 с 1 креслом.

Количество штатных должностей врачей-стоматологов: 18 должностей.

Число посещений к врачам за отчетный год и число выработанных УЕТ:

- всего посещений – 79375,
- выработано УЕТ – 91567.

Руководитель «Дентал-В» выяснил, что пациентов не устраивают параметры качества оказанных стоматологических услуг (гарантия на пломбированный зуб на 0,5 года), все больше раздражают задержки с выполнением услуг, и поэтому они переходят в конкурирующие клиники в центре и других районах города. Далеко не всех пациентов устраивают сроки ожидания приема врача, величина оплаты или график приема. Согласно полученным данным ведомственной экспертизы, только 92,1% от числа обратившихся в «Дентал-В» соглашались продолжить лечение и записываются на повторный лечебный прием.

Задание:

1. Дайте анализ ситуации в стоматологической организации;
2. Сформируйте рейтинг проблем и разработайте управленческое решение.

#### **Вариант 5**

##### **Задача 1**

Руководитель государственного стоматологического учреждения. Рассмотрел отчет о деятельности учреждения за последние 3 года и пришел к неутешительному выводу о том, что уровень прибыли падает. По неизвестным

причинам учреждению не удавалось реализовать планы по обновлению технологий и отвечать на запросы потребителей, повышать эффективность внедрения международных стоматологических стандартов и др. В то же время в течение последних 3 лет руководитель учреждения был лоялен к своим сотрудникам, заботился о них, их нуждах и потребностях, удовлетворяя все их запросы и вовсе не думал о своевременности выполнения планов лечения пациентов, что периодически приводило к сбоям в работе и вызывало недовольство и обращения пациентов с жалобами в департамент здравоохранения.

Для разработки основы стратегии повышения эффективности деятельности учреждения была проведена ведомственная экспертиза. Результаты проверки выявили, что пациентов не устраивают параметры качества получаемых стоматологических услуг (гарантия на пломбированный зуб на 0,5 года), сроки оказания услуг (задержка), и поэтому они переходят в другие ЛПУ города. Пациенты не довольны сроками ожидания приема врача, графиком приема и величиной оплаты услуг. Согласно полученным данным внутриведомственной экспертизы, только 91,3 % от числа обратившихся в стоматологическую поликлинику соглашались продолжить лечение и записываются на повторный лечебный прием.

Задание:

1. Дайте анализ ситуации в стоматологическом учреждении;
2. Сформируйте рейтинг проблем и разработайте управленческое решение.

## **Вариант 6**

### **Задача 1**

Стоматологическая клиника расположена на окраине районного центра, на оживленной транспортной магистрали. Режим работы: с 8.00 до 20.00, суббота с 9.00 до 18.00. График работы двухсменный.

Основные фонды изношены на 12%, медицинское технологическое оборудование – на 5%, кадрами врачей и ассистентов штатное расписание укомплектовано на 100%.

В клинике всего 4 кабинета, в том числе:

- стоматолога общей практики - 3 по 2 кресла в каждом;
- стоматолога-гигиениста - 1 с 1 креслом.
- Количество штатных должностей врачей-стоматологов:
- 8 должностей.

Число посещений к врачам за отчетный год и число выработанных УЕТ:

- всего посещений – 29375,
- выработано УЕТ – 39675.
- в том числе посещений к врачу-стоматологу-гигиенисту – 5120;
- выработано УЕТ – 5801.

Владелец клиники для разработки основы стратегии повышения эффективности производства владелец пригласил представителей аудиторской

фирмы, которая в течение месяца проводила проверку работы с учетом итогов текущего года. Выяснилось, что клиентов не устраивают параметры качества оказанных стоматологических услуг (гарантия на пломбированный зуб на 0,5 года), все больше раздражают задержки с выполнением услуг, и поэтому они переходят в конкурирующие клиники в центре города. Далеко не всех пациентов устраивает расположение клиники, сроки ожидания приема врача, график приема, величина и порядок оплаты за оказанные услуги. Согласно полученным аудиторами данным, только 82,1 % от числа обратившихся в клинику соглашались продолжить лечение и записываются на лечебный прием.

Задание:

1. Дайте анализ ситуации в стоматологической клинике;
2. Сформируйте рейтинг проблем и разработайте управленческое решение.

## **Вариант 7**

### **Задача 1**

Индивидуальный частный предприниматель, владелец стоматологической клиники обнаружил, что теряет свою долю стоматологического рынка, хотя в течение трех последних лет удавалось добиться неплохих результатов. В частности, быстро обновлять технологии, отвечая на запросы потребителей, повышать эффективность внедрения международных стоматологических стандартов и др. Однако в течение последнего года владелец ИЧП слишком большое внимание уделял психологическому климату в коллективе, заботился о своих сотрудниках, их нуждах и потребностях, удовлетворяя все их запросы и вовсе не думал о своевременности выполнения планов лечения пациентов, что периодически приводило к сбоям в работе и вызывало недовольство клиентов.

Для разработки основы стратегии повышения эффективности деятельности клиники, владелец пригласил представителей аудиторской фирмы, которая в течение месяца проводила проверку работы с учетом итогов текущего года. Выяснилось, что клиентов не устраивают параметры качества оказанных стоматологических услуг (гарантия на пломбированный зуб на 0,5 года), все больше раздражают задержки с выполнением услуг, и поэтому они переходят в конкурирующие клиники в центре города. Далеко не всех пациентов устраивает расположение клиники, сроки ожидания приема врача, график приема, величина и порядок оплаты за оказанные услуги. Согласно полученным аудиторами данным, только 90,1 % от числа обратившихся в клинику соглашались продолжить лечение и записываются на прием.

Задание:

1. Дайте анализ ситуации в стоматологической клинике;
2. Сформируйте рейтинг проблем и разработайте управленческое решение.

## **Вариант 8**

### **Задача 1**

Стоматологическая организация расположена в центре краевой столицы на оживленной транспортной магистрали. Режим работы: с 8.00 до 20.00, суббота с 9.00 до 18.00. График работы двухсменный.

Основные фонды организации изношены на 34%, медицинское технологическое оборудование – на 18%, кадрами штатное расписание укомплектовано на 100%.

В клинике всего 3 кабинета врачебного приема, в том числе:

- стоматолога общей практики - 2 по 2 кресла в каждом;
- стоматолога-гигиениста - 1 с 1 креслом.

Количество штатных должностей врачей-стоматологов – 6.

Число посещений к врачам за отчетный год и число выработанных УЕТ:

- всего посещений – 23357,
- выработано УЕТ – 34650.
- в том числе посещений к врачу-стоматологу-гигиенисту – 4327;
- выработано УЕТ – 5671.

Руководитель и владелец клиники пригласил для анализа ситуации аудиторскую фирму, консультанты которой выяснили, что клиентов не устраивают параметры качества произведенных стоматологических услуг (гарантия на пломбированный зуб на 0,5 года), задержки с выполнением услуг, и поэтому они переходят к конкурентам. Пациентов не устраивают сроки ожидания, величина оплаты или график приема. Согласно полученным аудиторами данным, только 82,3 % от числа обратившихся клинику соглашаются продолжить лечение и записываются на лечебный прием.

Задание:

1. Дайте анализ ситуации в стоматологической клинике;
2. Сформируйте рейтинг проблем и разработайте управленческое решение.

## **Вариант 9**

### **Задача 1**

Руководитель частного стоматологической клиники обнаружил, что теряет свою долю стоматологического рынка, хотя в течение трех последних лет были неплохие результаты. В частности:

- выручка от реализации стоматологических услуг (без НДС, акцизов и др. платежей) составляла: 63000 тыс. руб., 58800 тыс. руб., 54300 тыс. руб.;
- затраты на производство (оказание) услуг: 44140 тыс. руб., 41865 тыс. руб., 39561 тыс. руб.,
- финансовый результат: 13550 тыс.руб., 13240 тыс.руб., 13040 тыс.руб.

Однако в течение последнего года владелец клиники слишком большое внимание уделял психологическому климату в коллективе, заботился о своих сотрудниках, их нуждах и потребностях, удовлетворяя все их запросы и вовсе

не думал о своевременности выполнения планов лечения пациентов, что периодически приводило к сбоям в работе и вызывало недовольство клиентов.

Для анализа ситуации была приглашена аудиторская фирма, консультанты которой выяснили, что клиентов не устраивают параметры качества оказанных стоматологических услуг (гарантия на пломбированный зуб на 0,5 года), задержки с выполнением услуг, и поэтому они переходят к конкурентам. Пациентов не устраивают график приема, сроки ожидания, величина оплаты. Согласно полученным аудиторами данных, только 91,3% от числа обратившихся в клинику соглашались продолжить лечение и записываются на лечебный прием.

Задание:

1. Дайте анализ ситуации в стоматологической клинике;
2. Сформируйте рейтинг проблем и разработайте управленческое решение.

## **Вариант 10**

### **Задача 1**

Стоматологическое учреждение в течение последнего года испытывает определенные затруднения в получении запланированной прибыли и привлечении инвестиций. Годовой план производства в размере 120 000 УЕТ (плановый объем финансовых поступлений 42720000 руб.) был невыполнен. Фактическое выполнение производственного плана за текущий год составило 76419 УЕТ (фактический объем финансовых поступлений составил 27205164 руб.). За счет неритмичности производства (не равномерное распределение пациентов к врачам), простоя технологического оборудования из-за высокого уровня износа, высокого уровня брака в работе врачей-стоматологов (повторное исполнение работ из-за ненадлежащего качества, которое составило более 12% от всего объема стоматологических услуг), уровень недополученной прибыли составил более 12 млн. руб. за год.

Структурный компонент характеризуется износом основных фондов до 56%, износ медицинского оборудования – 78%. Штатное расписание укомплектовано физическими лицами на 76%.

Попытки администрации стоматологического учреждения покрыть убытки за счет производства прямых платных услуг и средств ДМС не увенчались успехом, поскольку значительная часть потенциальных клиентов предпочла обращаться в частные стоматологические клиники, открывшиеся в городе, которые поскольку используют более высокие стоматологические технологии и работают на новом стоматологическом оборудовании.

В связи с формированием убыточной деятельности и низкой эффективностью использования основных производственных фондов учреждение не смогло в течение текущего года заменить запланированных 20% вышедшего из строя технологического оборудования и отправить на усовершенствование 5 из 17 штатных врачей-стоматологов и т.п.



Администрации учреждения порекомендовали провести системный анализ, на основании которого принять обоснованные управленческие решения, с акцентом на привлечение средств сторонних инвесторов.

Задание:

1. Дайте анализ ситуации в стоматологическом учреждении;
2. Сформируйте рейтинг проблем и разработайте управленческое решение.

## Задача 2

Среди перечисленных ниже факторов, влияющих на организацию, определите факторы внешней и внутренней среды, заполните таблицу.

Факторы внутренней среды	Факторы внешней среды	
	Прямого воздействия	Косвенного воздействия

1. Организационная культура
2. Уровень образования населения, обеспечение объектами культуры
3. Объединенный показатель качества подготовки специалистов, поступающих в организацию
4. Демократические преобразования, количество политических фракций
5. Акционеры
6. Структура организации
7. Контакты с агентствами по оказанию маркетинговых услуг
8. Конкурентоспособность страны, уд. вес частной собственности
9. Поставщики
10. Связи с кредитно-финансовыми учреждениями
11. Удельный вес числа ученых в численности работающих страны
12. Законодательство по налоговой системе и внешнеэкономической деятельности
13. Темпы инфляции, дефицит бюджета
14. Способ выполнения работы
15. Потребители
16. Физико-географические условия (климатические факторы, оценка основных природных ресурсов страны и ее место в мировом сообществе, извлечение из недр природных ресурсов интенсивность по отношению к общим запасам и степень извлечения)
17. Построение системы управления на предприятии
18. Миграция населения
19. Показатель качества информации, поступающей на предприятие
20. Технология
21. Демографическая обстановка
22. Правительственные органы

23. Уровень компьютеризации страны
24. Профсоюз работников организации
25. Экологические факторы
26. Продолжительность жизни населения
27. Количество забастовок с числом участников более 100 в стране
28. Местные органы управления
29. Прогноз изменения уровня доходов населения
30. Конкуренты
31. Уровень развития финансовой системы страны
32. Затраты в бюджете страны на поддержание экосистемы страны
33. Удельный вес изобретений и патентов страны в фонде мирового сообщества
34. Качество прокурорского надзора за соблюдением федеральных правовых актов
35. Количество горячих точек в мире

## **Тема 7. Бизнес-модели стоматологической организации**

*Цель занятия:* Рассмотреть понятие «бизнес-модель». Сформировать представление способах разработки бизнес-моделей. Развить представления о бизнес-процессах, осуществляемых руководителями клиник. Изучить возможности лизинга стоматологии.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки:***

1. Понятие бизнес-модели организации.
2. Критерии оценки эффективности организации.
3. Задачи клиники при удовлетворении потребителя качественными услугами.
4. Характеристика процессного подхода к управлению компанией.
5. Определение IDEF-стандартов, понятие IDEF0-методологии.
6. Понятие бизнес-плана, основные этапы составления.
7. Понятие лизинга, особенности, преимущества и недостатки.
8. Бенчмаркинг – определение, основные характеристики.

### **Решение задачи-эталона:**

Стоматологическая клиника планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 20 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 5 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 1 млн. руб.

#### ***Задание***

Определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

### *Решение*

1) Определим период возврата кредита:

$$PO = TIC / CF,$$

где PO – период окупаемости;

TIC – полные инвестиционные затраты;

CF – среднегодовая стоимость денежных поступлений от вложенного капитала.

$$PO = 20 \text{ млн. руб.} / (5 \text{ млн. руб.} + 1 \text{ млн. руб.}) = 3,33 \text{ года.}$$

2) Определим срок окупаемости проекта:

$$SO = TIC / NP,$$

где SO – срок окупаемости проекта;

TIC – полные инвестиционные затраты;

NP – среднегодовая величина прибыли.

$$SO = 20 \text{ млн. руб.} / 1 \text{ млн. руб.} = 20 \text{ лет.}$$

3) Рассчитаем простую норму прибыли:

$SRR = NP / TIC * 100\%$  (показывает, какая часть инвестиционных затрат возмещается в виде прибыли),

где SRR – простая норма прибыли;

NP – среднегодовая прибыль после уплаты налогов;

TIC – полные инвестиционные затраты.

$$SRR = 1 \text{ млн. руб.} / 20 \text{ млн. руб.} * 100\% = 5\%.$$

4) Рассчитаем учетную норму прибыли:

$ARR = CF / TIC * 100\%$  (отражает эффективность инвестиций в виде процентного отношения денежных поступлений к сумме первоначальных инвестиций),

где ARR – учетная норма прибыли;

CF – среднегодовая стоимость денежных поступлений от вложенного капитала.

TIC – полные инвестиционные затраты.

$$ARR = (5 \text{ млн. руб.} + 1 \text{ млн. руб.}) / 20 \text{ млн. руб.} = 30\%.$$

Вывод: кредит будет возвращен через 3 года, в виде прибыли будет возмещено 5% инвестиционных затрат, эффективность инвестиций составляет 30%.

### **Вариант 1**

Стоматологическая клиника планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 30 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 5 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 1,5 млн. руб.

Задание: определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

### **Вариант 2**

Стоматологическая клиника планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 40 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 5 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 2 млн. руб.

Задание: определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

### **Вариант 3**

Стоматологическая клиника планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 20 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 2 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 1 млн. руб.

Задание: определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

### **Вариант 4**

Стоматологическая клиника планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 10 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 2 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 1 млн. руб.

Задание: определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

### **Вариант 5**

Стоматологическая клиника планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 15 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 2 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 1 млн. руб.

Задание: определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

### **Вариант 6**

Стоматологическая клиника планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 60 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 5 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 2,5 млн. руб.

Задание: определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

### **Вариант 7**

Стоматологическая клиника планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 30 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 3 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 1,2 млн. руб.

Задание: определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

### **Вариант 8**

Стоматологическая клиника планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 25 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 4 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 1,3 млн. руб.

Задание: определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

### **Вариант 9**

Стоматологическая клиника планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 35 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 6 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 2,5 млн. руб.

Задание: определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

### **Вариант 10**

Стоматологическая клиника планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 40 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 4 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 1,5 млн. руб.

Задание: определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

### **Деловая игра**

Разделитесь на подгруппы по 4-5 человек. Представьте себе, что вы – комиссия, которой предстоит определить, кому из работников предприятия следует оказать единовременную материальную помощь в размере 50 тысяч рублей. Все кандидатуры уже распределены, осталась только одна дотация на 10 претендентов и 10 минут на принятие решения о том, кому именно она

достанется. Решение должно быть принято единогласно. Список кандидатов на дотацию:

1. Женщина, 52 года, проработала на предприятии 30 лет. Мать пятерых взрослых детей.
2. Работник, получивший в прошлом месяце травму из-за неисправного оборудования. Срочно нуждается в операции.
3. Мать-одиночка, ее единственный сын 8 лет, болен диабетом.
4. Молодая семья, нуждающаяся в приобретении жилья. Супруга в настоящий момент ждет второго ребенка.
5. Старейший работник организации, ветеран труда, который в ближайшее время выходит на пенсию и рассчитывает на ценный подарок от организации.
6. Многодетный отец, нуждающийся в средствах на обучение старших детей в колледже.
7. Женщина, 38 лет, буквально вчера осталась вдовой с тремя детьми и срочно нуждается в деньгах для оплаты ритуальных услуг.
8. Перспективный молодой специалист, претендующий на оплату заграничной стажировки и дорогостоящего повышения квалификации.
9. Специалист из другого города, нуждающийся в аренде жилплощади.
10. Спортсмен, которому требуются деньги на поездку на соревнования, где он будет отстаивать честь предприятия.

## **Тема 8. Стратегическое управление стоматологической организацией**

*Цель занятия:* Рассмотреть понятие «стратегическое управление». Сформировать представление способах стратегического управления стоматологической клиникой. Развить представления о внутренней и внешней среде клиники. Изучить возможности применения различных стратегий в стоматологии.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки:***

1. Определение стратегического управления. Компоненты процесса стратегического управления.
2. Понятие стратегии организации. Виды стратегий.
3. Действия, входящие в алгоритм стратегического управления.
4. Цели и миссия организации – определение.
5. Внешняя (дальняя) и внутренняя (ближняя) среда организации.
6. Приоритеты, устанавливаемые для достижения конкурентного преимущества.
7. Информационно-психологическое воздействие на потребителей.
8. Характеристика стратегии, построенной на долгосрочных отношениях.
9. Принципы ценообразования в стоматологии.

### Решение задачи-эталона:

Деловая активность клиники «N» началась с 1 января 20XX г. В течение месяца имели место следующие операции

1. Владельцы клиники внесли первоначальный взнос – инвестицию, положив 100 000 ден. ед. на банковский счет клиники.
2. За месяц израсходовано 5000 ден. ед. на покупку материальных ресурсов.
3. Клиника взяла кредит в банке на 50 000 ден. ед.
4. Клиника выплачивает компании, продавшей оборудование, 25000 ден. ед.
5. Выставляемый счет, за услуги пациентам 10 000 ден. ед.
6. Пациенты оплатили 6000 долл., должны 4000 ден. ед.
7. Клиника оплачивает 2000 ден. ед. за производственные расходы (коммунальные расходы и т.д.)
8. За аренду выплачено 3000 ден. ед. авансом за 3 месяца
9. Клиника заплатила 7000 ден. ед. сотрудникам, которые работали в течение месяца, а также взносы на обязательное социальное страхование

Регистрация финансовых операций на основе учета фактических денежных потоков представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Регистрация финансовых операций на основе учета фактических денежных потоков

Операции	Активы (наличность)	Собственный капитал		
		Доходы	Расходы	Сводный баланс
Первоначальная инвестиция	100000			100000
Покупка материальных запасов	(5000)		5000	95000
Занято в банке	50000	50000		145000
Оплачено за оборудование	(25000)		25000	120000
Больные оплатили		6000		126000
Оплата производственных расходов	(2000)		2000	124000
Оплата аренды авансом	(3000)		3000	121000
Заработная плата	(7000)		7000	114000
Всего	11400	56000	42000	114000

Чистая прибыль = 56000 – 42000 = 14000 ден. ед.

## **Вариант 1**

### **Задача 1**

Деловая активность клиники «А» началась с 1 января 20XX г. В течение месяца имели место следующие операции

1. Владельцы клиники внесли первоначальный взнос – инвестицию, положив 150 000 ден. ед. на банковский счет клиники.
2. За месяц израсходовано 7000 ден.ед. на покупку материальных ресурсов.
3. Клиника взяла кредит в банке на 70 000 ден. ед.
4. Клиника выплачивает компании, продавшей оборудование, 15000 ден.ед.
5. Выставляемый счет, за услуги пациентам 15 000 ден. ед.
6. Пациенты оплатили 9000 ден. ед., должны 6000 ден. ед.
7. Клиника оплачивает 2000 ден. ед. за производственные расходы (коммунальные расходы и т.д.).
8. За аренду выплачено 4000 ден. ед. авансом за 3 месяца
9. Клиника заплатила 7000 ден. ед. сотрудникам, которые работали в течение месяца, а также взносы на обязательное социальное страхование.

Представьте в виде таблицы регистрацию финансовых операций на основе учета фактических денежных потоков. Оцените чистую прибыль. Оцените финансовую устойчивость предприятия.

## **Вариант 2**

### **Задача 1**

Деловая активность клиники «В» началась с 1 января 20XX г. В течение месяца имели место следующие операции

1. Владельцы клиники внесли первоначальный взнос – инвестицию, положив 120 000 ден. ед. на банковский счет клиники.
2. За месяц израсходовано 6000 ден.ед. на покупку материальных ресурсов.
3. Клиника взяла кредит в банке на 80 000 ден. ед.
4. Клиника выплачивает компании, продавшей оборудование, 25000 ден.ед.
5. Выставляемый счет, за услуги пациентам 10 000 ден. ед.
6. Пациенты оплатили 6000 ден. ед., должны 4000 ден. ед.
7. Клиника оплачивает 1500 ден. ед. за производственные расходы (коммунальные расходы и т.д.).
8. За аренду выплачено 3500 ден. ед. авансом за 3 месяца.
9. Клиника заплатила 10000 ден. ед. сотрудникам, которые работали в течение месяца, а также взносы на обязательное социальное страхование.

Представьте в виде таблицы регистрацию финансовых операций на основе учета фактических денежных потоков. Оцените чистую прибыль. Оцените финансовую устойчивость предприятия.

## **Вариант 3**

### **Задача 1**

Деловая активность клиники «С» началась с 1 января 20XX г. В течение месяца имели место следующие операции



1. Владельцы клиники внесли первоначальный взнос – инвестицию, положив 110 000 ден. ед. на банковский счет клиники.
2. За месяц израсходовано 4000 ден.ед. на покупку материальных ресурсов.
3. Клиника взяла кредит в банке на 20 000 ден. ед.
4. Клиника выплачивает компании, продавшей оборудование, 25000 ден.ед.
5. Выставляемый счет, за услуги пациентам 10 000 ден. ед.
6. Пациенты оплатили 4000 ден. ед., должны 6000 ден. ед.
7. Клиника оплачивает 1000 ден. ед. за производственные расходы (коммунальные расходы и т.д.)
8. За аренду выплачено 2000 ден. ед. авансом за 3 месяца.
9. Клиника заплатила 5000 ден. ед. сотрудникам, которые работали в течение месяца.

Представьте в виде таблицы регистрацию финансовых операций на основе учета фактических денежных потоков. Оцените чистую прибыль. Оцените финансовую устойчивость предприятия.

#### **Вариант 4**

##### **Задача 1**

Деловая активность клиники «D» началась с 1 января 20XX г. В течение месяца имели место следующие операции

1. Владельцы клиники внесли первоначальный взнос – инвестицию, положив 70 000 ден. ед. на банковский счет клиники.
2. За месяц израсходовано 10000 ден. ед. на покупку материальных ресурсов.
3. Клиника взяла кредит в банке на 50 000 ден. ед.
4. Клиника выплачивает компании, продавшей оборудование, 10 000 ден. ед.
5. Выставляемый счет, за услуги пациентам 6 000 ден. ед.
6. Пациенты оплатили 2000 ден. ед., должны 4000 ден. ед.
7. Клиника оплачивает 2000 ден. ед. за производственные расходы (коммунальные расходы и т.д.).
8. За аренду выплачено 2000 долл авансом за 3 месяца.
9. Клиника заплатила 5000 ден. ед. сотрудникам, которые работали в течение месяца, а также взносы на обязательное социальное страхование.

Представьте в виде таблицы регистрацию финансовых операций на основе учета фактических денежных потоков. Оцените чистую прибыль. Оцените финансовую устойчивость предприятия.

##### **Задача 2.**

На региональном рынке появилась большая партия импортируемых товаров потребительского назначения для повседневного использования с сильным рекламным сопровождением с брендами известных производителей. Спрос на товарный ассортимент региональных производителей (поставщиков) снизился и соответственно ухудшились показатели производственной, торговой, маркетинговой эффективности. Приглашенные для консультации

независимые эксперты из частной маркетинговой фирмы предложили следующее:

1. Показать недостатки потребительских свойств импорта с учетом пользовательских отзывов известных в данном городе представителей, хорошо узнаваемых с телеэкранов и иных средств массовой информации.

2. Показать недостатки потребительских свойств импорта с учетом независимых оценок экспертов по товароведческим экспертизам.

3. Показать специфику посреднического продвижения данного импорта и фактических его производителей с учетом использованных ресурсов в производстве.

4. Показать сравнительные опытные при испытании образцы импортной продукции и продукции местного (регионального) производителя.

Какой вид маркетинга в этом случае используется? На какой компонент рынка оказывают влияние маркетингологи и эксперты? Что может произойти со спросом на импорт и спросом регионального производителя?

## **Тема 9. Маркетинговая система стоматологической организации**

*Цель занятия:* Рассмотреть понятие «маркетинг медицинских услуг». Сформировать представление способах проведения сегментации. Развить представления о маркетинговой информационной системе. Изучить возможности применения различных маркетинговых стратегий в стоматологии.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки:***

1. Причины динамичного развития рынка стоматологических услуг.
2. Субъекты стоматологического бизнеса.
3. Фрагментированность стоматологического рынка, причины фрагментированности.
4. Понятие сегментации. Способы проведения сегментации.
5. Этапы принятия решения пациентом, их характеристика.
6. Требования, которым должны удовлетворять сегменты рынка.
7. Сегментация по психографическому признаку.
8. Перечень критериев сегментации.
9. Сегментация конкурентов.
10. Понятия внутреннего маркетинга и внешнего маркетинга.
11. Маркетинговая Информационная Система (МИС) – определение.
12. Цели маркетинга.
13. Характеристика функциональных подразделений службы маркетинга (отдел рекламы, отдел внутреннего маркетинга, отдел PR и т.д.)

### **Вариант 1**

Занесите в таблицу данные SWOT-анализа частной стоматологической клиники для взрослых в г. Краснодаре, оказывающей терапевтические и ортопедические услуги.

Вопрос: Какую стратегию необходимо использовать клинике для маркетинга услуг?

### **Вариант 2**

Занесите в таблицу данные SWOT-анализа частной стоматологической клиники для детей в г. Краснодаре, оказывающей терапевтические и хирургические услуги.

Вопрос: Какую стратегию необходимо использовать клинике для маркетинга услуг?

### **Вариант 3**

Занесите в таблицу данные SWOT-анализа частной стоматологической клиники для взрослых в поселке, оказывающей терапевтические и хирургические услуги.

Вопрос: Какую стратегию необходимо использовать клинике для маркетинга услуг?

### **Вариант 4**

Занесите в таблицу данные SWOT-анализа частной стоматологической клиники для взрослых в поселке, оказывающей терапевтические услуги.

Вопрос: Какую стратегию необходимо использовать клинике для маркетинга услуг?

### **Вариант 5**

Занесите в таблицу данные SWOT-анализа частной стоматологической клиники для детей в г. Краснодаре, оказывающей терапевтические и ортодонтические услуги.

Вопрос: Какую стратегию необходимо использовать клинике для маркетинга услуг?

### **Вариант 6**

Занесите в таблицу данные SWOT-анализа частной стоматологической клиники для взрослых в г. Краснодаре, оказывающей терапевтические и ортодонтические услуги.

Вопрос: Какую стратегию необходимо использовать клинике для маркетинга услуг?

### **Вариант 7**

Занесите в таблицу данные SWOT-анализа частной стоматологической клиники для взрослых в г. Краснодаре, оказывающей хирургические и ортодонтические услуги.

Вопрос: Какую стратегию необходимо использовать клинике для маркетинга услуг?

### Вариант 8

Занесите в таблицу данные SWOT-анализа частной детской стоматологической клиники в г. Краснодаре, оказывающей хирургические и ортодонтические услуги.

Вопрос: Какую стратегию необходимо использовать клинике для маркетинга услуг?

### Вариант 9

Занесите в таблицу данные SWOT-анализа частной стоматологической клиники для взрослых в г. Краснодаре, специализирующейся на зубопротезировании и имплантации услуги.

Вопрос: Какую стратегию необходимо использовать клинике для маркетинга услуг?

### Вариант 10

Занесите в таблицу данные SWOT-анализа частной стоматологической клиники для взрослых в г. Краснодаре, специализирующейся на гигиенических и косметологических услугах.

Вопрос: Какую стратегию необходимо использовать клинике для маркетинга услуг?

Таблица – SWOT-анализ

<b>С (СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ)</b> 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____	<b>W (СЛАБЫЕ СТОРОНЫ)</b> 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
<b>О (ВОЗМОЖНОСТИ)</b> 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____	<b>Т (УГРОЗЫ)</b> 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

## Тема 10. Компоненты стоматологических услуг и основы их продвижения

*Цель занятия:* Рассмотреть и уточнить понятие «медицинская услуга». Сформировать представление об особенностях медицинской услуги. Развить представления о социально-этическом маркетинге. Изучить возможности применения различных оценок получения стоматологических услуг.

### *Вопросы для самостоятельной подготовки:*

1. Определение понятиям «Нужда», «Потребность».
2. Признаки, определяющие услугу. Отличие услуги от товара.
3. Модели, на основании которых осуществляется настройка продукта на Потребителя.
4. Концепция маркетинг-микс.
5. Добавленный продукт в стоматологии.
6. Характеристика социально-этичного маркетинга.
7. Принцип «ориентации на пациента».
8. Основные этапы оценки услуги пациентом после ее получения.

### **Решение задачи-эталона:**

Стоматологическая клиника закупает пломбировочный материал в упаковках по 2 у.ед. за одну упаковку. Спрос на пломбировочный материал исходя из среднего количества пациентов составляет 500 упаковок в год. Величина спроса равномерно распределяется в течение года. Доставка одного заказа равна 10 у.ед., время доставки составляет 12 рабочих дней. В году 300 рабочих дней. Среднегодовая стоимость хранения одной упаковки оценивается в 20% от ее закупочной цены. Поставщик предоставляет следующие скидки на закупочные цены:

Размер заказа, количество упаковок	Скидка, %	Цена за упаковку, у.ед.
0-199	0	2
200-499	10	1,8
500 и более	20	1,6

### *Задание*

Определите, следует ли администрации клиники воспользоваться одной из скидок?

### *Решение*

Введем обозначения

Спрос на пломбировочный материал  $D = 500$  (ед.)

Стоимость доставки одного заказа  $C_1 = 10$  (у.ед.)

Время доставки  $t_d = 12$  (дн.)

Закупочная цена единицы продукции  $C_3$  (исходя из таблицы 2; 1,8; 1,6)

Стоимость хранения  $C_2 = 20\%$  от  $C_3$

Уровень заказа, начиная с которого устанавливается скидка, называется уровнем нарушающим цену (оказывающим влияние)  $q_0$

1) Рассчитаем показатели поставок без учета скидки

При  $C_3 = 2$  (у.ед.)  $C_2 = 2 * 20\% = 0,4$  (у.ед.)

Экономичный размер заказа

$$q^* = EOQ = \sqrt{\frac{2C_1D}{C_2}} = \sqrt{\frac{2*10*500}{0,4}} = 158(\text{ед.})$$

Для определения минимальной стоимости воспользуемся формулой

$$C = \frac{C_1D}{q^*} + \frac{C_2q}{2} + C_3D,$$

Поскольку полученное значение  $158 < 199$ , т.е. не включается в интервал предоставления скидок (0-199 шт. скидки еще нет, она 0%), следовательно расчет стоимости следует произвести для полученного значения  $q^*$

$$C = \frac{C_1D}{q^*} + \frac{C_2q}{2} + C_3D = \frac{10*500}{158} + \frac{0,4*158}{2} + 2*500 = 1063,2 \text{ (у.ед.)}$$

2) Пересчет показателей поставки для скидки 10%

При  $C_3 = 1,8$  (у.ед.)  $C_2 = 1,8 * 20\% = 0,36$  (у.ед.)

Экономичный размер заказа

$$q^* = EOQ = \sqrt{\frac{2C_1D}{C_2}} = \sqrt{\frac{2*10*500}{0,36}} = 167(\text{ед.})$$

Поскольку полученное значение  $167 < 200$ , т.е. не включается в интервал предоставления скидок (200-499), следовательно расчет стоимости следует произвести для нижней границы предоставления скидки, равной 200.

Если бы мы получили значение, попадающее в интервал предоставления скидки (например 267), то для дальнейших расчетов мы бы брали именно его, как в расчете показателя без учета скидки.

$$q^* = 200$$

$$C = \frac{C_1D}{q^*} + \frac{C_2q}{2} + C_3D = \frac{10*500}{200} + \frac{0,36*200}{2} + 1,8*500 = 25 + 36 + 900 = 961 \text{ (у.ед.)}$$

3) Пересчет показателей поставки для скидки 20%

При  $C_3 = 1,6$  (у.ед.)  $C_2 = 1,6 * 20\% = 0,32$  (у.ед.)

Экономичный размер заказа

$$q^* = EOQ = \sqrt{\frac{2C_1D}{C_2}} = \sqrt{\frac{2*10*500}{0,32}} = 177(\text{ед.})$$

Полученное значение  $177 < 500$ , следовательно расчет стоимости следует произвести для нижней границы предоставления скидки, равной 500.

$$q^*=500$$

$$C = \frac{C_1 D}{q^*} + \frac{C_2 q}{2} + C_3 D = \frac{10 \cdot 500}{500} + \frac{0,32 \cdot 500}{2} + 1,6 \cdot 500 = 10 + 80 + 800 = 890 \text{ (у.ед.)}$$

Минимальная стоимость доставки с учетом закупочной цены соответствует оптовой закупке в размере 500 единиц один раз в год.

961 < 1063,2 и 890 < 1063,2 следовательно целесообразно воспользоваться системой скидок.

### Вариант 1

Стоматологическая клиника закупает пломбировочный материал в упаковках по 3 у.ед. за одну упаковку. Спрос на пломбировочный материал исходя из среднего количества пациентов составляет 500 упаковок в год. Величина спроса равномерно распределяется в течение года. Доставка одного заказа равна 10 у.ед., время доставки составляет 12 рабочих дней. В году 300 рабочих дней. Среднегодовая стоимость хранения одной упаковки оценивается в 20% от ее закупочной цены. Поставщик предоставляет следующие скидки на закупочные цены:

Размер заказа, количество упаковок	Скидка, %	Цена за упаковку, у.ед.
0-199	0	3
200-499	10	1,5
500 и более	20	1,2

Задание: определите, следует ли администрации клиники воспользоваться одной из скидок?

### Вариант 2

Стоматологическая клиника закупает пломбировочный материал в упаковках по 4 у.ед. за одну упаковку. Спрос на пломбировочный материал исходя из среднего количества пациентов составляет 500 упаковок в год. Величина спроса равномерно распределяется в течение года. Доставка одного заказа равна 10 у.ед., время доставки составляет 12 рабочих дней. В году 300 рабочих дней. Среднегодовая стоимость хранения одной упаковки оценивается в 20% от ее закупочной цены.

Задание: определите, следует ли администрации клиники воспользоваться одной из скидок?

Поставщик предоставляет следующие скидки на закупочные цены:

Размер заказа, количество упаковок	Скидка, %	Цена за упаковку, у.ед.
0-199	0	4
200-499	10	2,5
500 и более	20	1,5

### Вариант 3

Стоматологическая клиника закупает пломбировочный материал в упаковках по 2 у.ед. за одну упаковку. Спрос на пломбировочный материал исходя из среднего количества пациентов составляет 500 упаковок в год. Величина спроса равномерно распределяется в течение года. Доставка одного заказа равна 10 у.ед., время доставки составляет 12 рабочих дней. В году 300 рабочих дней. Среднегодовая стоимость хранения одной упаковки оценивается в 20% от ее закупочной цены. Поставщик предоставляет следующие скидки на закупочные цены:

Размер заказа, количество упаковок	Скидка, %	Цена за упаковку, у.ед.
0-199	0	2
200-499	5	1,8
500 и более	10	1,6

Задание: определите, следует ли администрации клиники воспользоваться одной из скидок?

### Вариант 4

Стоматологическая клиника закупает пломбировочный материал в упаковках по 4 у.ед. за одну упаковку. Спрос на пломбировочный материал исходя из среднего количества пациентов составляет 500 упаковок в год. Величина спроса равномерно распределяется в течение года. Доставка одного заказа равна 10 у.ед., время доставки составляет 12 рабочих дней. В году 300 рабочих дней. Среднегодовая стоимость хранения одной упаковки оценивается в 20% от ее закупочной цены. Поставщик предоставляет следующие скидки на закупочные цены:

Размер заказа, количество упаковок	Скидка, %	Цена за упаковку, у.ед.
0-199	0	4
200-499	5	2,5
500 и более	10	1,5

Задание: определите, следует ли администрации клиники воспользоваться одной из скидок?



### Вариант 5

Стоматологическая клиника закупает пломбировочный материал в упаковках по 2 у.ед. за одну упаковку. Спрос на пломбировочный материал исходя из среднего количества пациентов составляет 500 упаковок в год. Величина спроса равномерно распределяется в течение года. Доставка одного заказа равна 12 у.ед., время доставки составляет 14 рабочих дней. В году 300 рабочих дней. Среднегодовая стоимость хранения одной упаковки оценивается в 25% от ее закупочной цены. Поставщик предоставляет следующие скидки на закупочные цены:

Размер заказа, количество упаковок	Скидка, %	Цена за упаковку, у.ед.
0-199	0	2
200-499	5	1,8
500 и более	10	1,6

Задание: определите, следует ли администрации клиники воспользоваться одной из скидок?

### Вариант 6

Стоматологическая клиника закупает пломбировочный материал в упаковках по 4 у.ед. за одну упаковку. Спрос на пломбировочный материал исходя из среднего количества пациентов составляет 500 упаковок в год. Величина спроса равномерно распределяется в течение года. Доставка одного заказа равна 12 у.ед., время доставки составляет 15 рабочих дней. В году 300 рабочих дней. Среднегодовая стоимость хранения одной упаковки оценивается в 25% от ее закупочной цены. Поставщик предоставляет следующие скидки на закупочные цены:

Размер заказа, количество упаковок	Скидка, %	Цена за упаковку, у.ед.
0-199	0	4
200-499	5	2,5
500 и более	10	1,5

Задание: определите, следует ли администрации клиники воспользоваться одной из скидок?

### Вариант 7

Стоматологическая клиника закупает пломбировочный материал в упаковках по 3 у.ед. за одну упаковку. Спрос на пломбировочный материал исходя из среднего количества пациентов составляет 500 упаковок в год. Величина спроса равномерно распределяется в течение года. Доставка одного заказа равна 20 у.ед., время доставки составляет 12 рабочих дней. В году 300

рабочих дней. Среднегодовая стоимость хранения одной упаковки оценивается в 30% от ее закупочной цены. Поставщик предоставляет следующие скидки на закупочные цены:

Размер заказа, количество упаковок	Скидка, %	Цена за упаковку, у.ед.
0-199	0	3
200-499	10	1,5
500 и более	20	1,2

Задание: определите, следует ли администрации клиники воспользоваться одной из скидок?

### Вариант 8

Стоматологическая клиника закупает пломбировочный материал в упаковках по 3 у.ед. за одну упаковку. Спрос на пломбировочный материал исходя из среднего количества пациентов составляет 500 упаковок в год. Величина спроса равномерно распределяется в течение года. Доставка одного заказа равна 20 у.ед., время доставки составляет 12 рабочих дней. В году 300 рабочих дней. Среднегодовая стоимость хранения одной упаковки оценивается в 30% от ее закупочной цены. Поставщик предоставляет следующие скидки на закупочные цены:

Размер заказа, количество упаковок	Скидка, %	Цена за упаковку, у.ед.
0-199	0	4
200-499	10	2,5
500 и более	20	1,5

Задание: определите, следует ли администрации клиники воспользоваться одной из скидок?

### Вариант 9

Стоматологическая клиника закупает пломбировочный материал в упаковках по 4 у.ед. за одну упаковку. Спрос на пломбировочный материал исходя из среднего количества пациентов составляет 500 упаковок в год. Величина спроса равномерно распределяется в течение года. Доставка одного заказа равна 12 у.ед., время доставки составляет 15 рабочих дней. В году 300 рабочих дней. Среднегодовая стоимость хранения одной упаковки оценивается в 25% от ее закупочной цены.

Задание: определите, следует ли администрации клиники воспользоваться одной из скидок?

Поставщик предоставляет следующие скидки на закупочные цены:

Размер заказа, количество упаковок	Скидка, %	Цена за упаковку, у.ед.
0-199	0	4
200-499	10	2,5
500 и более	20	1,5

### Вариант 10

Стоматологическая клиника закупает пломбировочный материал в упаковках по 6 у.ед. за одну упаковку. Спрос на пломбировочный материал исходя из среднего количества пациентов составляет 500 упаковок в год. Величина спроса равномерно распределяется в течение года. Доставка одного заказа равна 15 у.ед., время доставки составляет 20 рабочих дней. В году 300 рабочих дней. Среднегодовая стоимость хранения одной упаковки оценивается в 100% от ее закупочной цены. Поставщик предоставляет следующие скидки на закупочные цены:

Размер заказа, количество упаковок	Скидка, %	Цена за упаковку, у.ед.
0-199	0	3
200-499	10	1,5
500 и более	20	1,2

Задание: определите, следует ли администрации клиники воспользоваться одной из скидок?

## Приложение 1

**РЕКОМЕНДУЕМЫЙ КЛАССИФИКАТОР  
ОСНОВНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПО ОКАЗАНИЮ ПЕРВИЧНОЙ  
МЕДИКО-САНИТАРНОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ  
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ,  
ОКАЗАННОЙ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ,  
ВЫРАЖЕННОЙ В УСЛОВНЫХ ЕДИНИЦАХ ТРУДОЕМКОСТИ (УЕТ)  
(РАЗРАБОТАН ФЕДЕРАЛЬНЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ БЮДЖЕТНЫМ  
УЧРЕЖДЕНИЕМ "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ИНСТИТУТ СТОМАТОЛОГИИ И ЧЕЛЮСТНО-ЛИЦЕВОЙ ХИРУРГИИ")**

Код услуги	Наименование услуги	Время на оказание услуги врачом (мин.)	Число УЕТ
<b>Общепрофильные</b>			
A12.07.001	Витальное окрашивание твердых тканей зуба	3,4	0,35
A12.07.003	Определение индексов гигиены полости рта	6,06	0,6
A12.07.004	Определение пародонтальных индексов	7,6	0,75
B01.003.004.002	Проводниковая анестезия	9,55	0,95
B01.003.004.004	Аппликационная анестезия	3,06	0,3
B01.003.004.005	Инфильтрационная анестезия	4,98	0,5
A06.30.002	Описание и интерпретация рентгенографических изображений	9,34	0,95
A06.30.002.001	Описание и интерпретация компьютерных томограмм	19,8	2
A11.07.026	Взятие образца биологического материала из очагов поражения органов рта	11,2	1,1
A11.01.019	Получение соскоба с эрозивно-язвенных элементов кожи и слизистых оболочек	11,2	1,1
A11.07.011	Инъекционное введение лекарственных препаратов в челюстно-лицевую область	10,5	1,1
A25.07.001	Назначение лекарственных препаратов при заболеваниях полости рта и зубов	2,7	0,25
A25.07.002	Назначение диетической терапии при заболеваниях полости рта и зубов	2,7	0,25
A25.07.003	Назначение лечебно-оздоровительного режима при заболеваниях полости рта и зубов	2,7	0,25

Терапевтическая стоматология			
B01.064.003	Прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога детского первичный	18,5	1,85
B01.064.004	Прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога детского повторный	10,02	1
B04.064.001	Диспансерный прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога детского	11,88	1,2
B04.064.002	Профилактический прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога детского	19,72	1,95
B01.065.001	Прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога-терапевта первичный	15,8	1,6
B01.065.002	Прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога-терапевта повторный	7,25	0,75
B04.065.001	Диспансерный прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога-терапевта	12,5	1,25
B04.065.002	Профилактический прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога-терапевта	18,13	1,8
B01.065.003	Прием (осмотр, консультация) зубного врача первичный	15,8	1,6
B01.065.004	Прием (осмотр, консультация) зубного врача повторный	7,25	0,75
B04.065.003	Диспансерный прием (осмотр, консультация) зубного врача	12,5	1,25
B04.065.004	Профилактический прием (осмотр, консультация) зубного врача	18,13	1,8
B01.065.005	Прием (осмотр, консультация) гигиениста стоматологического первичный	18,0	1,8
B01.065.006	Прием (осмотр, консультация) гигиениста стоматологического повторный	10,00	1,00
A02.07.002.001	Наложение лечебной повязки при кариесе дентина (глубоком кариесе)	2,5	0,25
A03.07.001	Люминесцентная стоматоскопия	6,3	0,65
A05.07.001	Электроодонтометрия	4,17	0,4
A11.07.010	Введение лекарственных препаратов в пародонтальный карман	9,85	1
A11.07.022	Аппликация лекарственного препарата на слизистую оболочку полости рта	4,49	0,45

A11.07.012	Глубокое фторирование твердых тканей зуба	3,79	0,4
A11.07.023	Применение метода серебрения зуба	8,76	0,9
A11.07.024	Местное применение реминерализующих препаратов в области зуба	6,83	0,7
A13.30.007	Обучение гигиене полости рта	8,67	0,9
A15.07.003	Наложение лечебной повязки при заболеваниях слизистой оболочки полости рта и пародонта в области одной челюсти	9,88	1
A16.07.002.001	Восстановление зуба пломбой без нарушения контактного пункта, I, V класс по Блэку с использованием стеклоиномерных цемента	10 $\leq^*$	1
A16.07.002.002	Восстановление зуба пломбой без нарушения контактного пункта, I, V, VI класс по Блэку с использованием материалов химического отверждения	19,38 $\leq^*$	1,95
A16.07.002.003	Восстановление зуба пломбой без нарушения контактного пункта, I, V, VI класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров	33,33 $\leq^*$	3,35
A16.07.002.004	Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта, I, III класс по Блэку с использованием стеклоиномерных цемента	18,5 $\leq^*$	1,85
A16.07.002.005	Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта, II, III класс по Блэку с использованием материалов химического отверждения	24,83 $\leq^*$	2,5
A16.07.002.006	Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта, II, III класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров	37,5 $\leq^*$	3,75
A16.07.002.007	Восстановление зуба, IV класс по Блэку с использованием стеклоиномерных цемента	24,5 $\leq^*$	2,45
A16.07.002.008	Восстановление зуба IV класса по Блэку с использованием материалов химического отверждения	32,6 $\leq^*$	3,25
A16.07.002.009	Восстановление одного зуба пломбой из амальгамы при среднем кариесе I, V класс по Блеку	15,44 $\leq^*$	1,55

A16.07.002.010	Восстановление одного зуба пломбой из амальгамы при среднем кариесе II класса по Блеку	18,5 $\leq^*>$	1,85
A16.07.002.011	Наложение временной пломбы	15,32 $\leq^*>$	1,55
A16.07.091	Снятие временной пломбы	2,5	0,25
A16.07.092	Трепанация зуба, искусственной коронки	4,81	0,5
A16.07.008.001	Пломбирование одного корневого канала зуба пастой	11,64	1,15
A16.07.008.002	Пломбирование одного корневого канала зуба гуттаперчевыми штифтами	11,67	1,15
A16.07.008.003	Закрытие перфорации стенки канала с использованием цемента минерал триоксид агрегат (МТА)	17,8	1,8
A16.07.009	Пульпотомия (ампутация коронковой пульпы)	2,06	0,2
A16.07.010	Экстирпация пульпы	4,57	0,45
A16.07.019	Временное шинирование при заболеваниях пародонта	19,8	2
A16.07.020.001	Удаление наддесневых и поддесневых зубных отложений в области зуба ручным методом	3,2	0,3
A16.07.025	Избирательное шлифование зуба	4,32	0,45
A16.07.025.001	Избирательное полирование 1 зуба	2,3	0,25
A16.07.030.001	Инструментальная и медикаментозная обработка хорошо проходимого корневого канала	9,21	0,9
A16.07.030.002	Инструментальная и медикаментозная обработка плохо проходимого корневого канала	17,11	1,7
A16.07.030.003	Временное пломбирование лекарственным препаратом одного корневого канала	4,06	0,4
A16.07.031	Восстановление зуба пломбировочным материалом с использованием анкерных штифтов	56,7	5,65
A16.07.039	Закрытый кюретаж при заболеваниях пародонта в области зуба	3,1	0,3
A16.07.051	Профессиональная гигиена полости рта и зубов	11,2	1
A16.07.057	Запечатывание фиссуры зуба герметиком	8,12	0,8

A16.07.082	Сошлифовывание твердых тканей зуба (1 зуб)	2,5	0,25
A16.07.082.001	Распломбировка корневого канала ранее леченного гуттаперчевой пастой (1 канал)	15	1,5
A16.07.082.002	Распломбировка корневого канала ранее леченного фосфат-цементом/ резорцин-формальдегидным методом/ термофилом (1 канал)	25,48	2,55
A16.07.093	Фиксация внутриканального штифта, вкладки	4,6	0,45
A16.07.094	Удаление внутриканального штифта, вкладки	11,4 0	1,15
A22.07.004	Ультразвуковое расширение корневого канала зуба	19,5	1,95
Хирургическая стоматология			
B01.067.001	Прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога-хирурга первичный	13,9	1,4
B01.067.002	Прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога-хирурга повторный	10,75	1,1
A11.03.003	Внутрикостное введение лекарственных препаратов	8,23	0,8
A15.03.007	Наложение шины при переломах костей	38,69	3,9
A15.07.004	Снятие шины с одной челюсти	14,27	1,45
A15.04.001	Наложение повязки при вывихах (подвывихах) суставов	25,47	2,55
A15.04.002	Наложение иммобилизационной повязки при вывихах (подвывихах) суставов	25,47	2,55
A15.07.001	Наложение иммобилизационной повязки при вывихах (подвывихах) зубов	29,63	2,95
A11.06.002	Биопсия лимфатического узла	12,65	1,25
A11.07.001	Биопсия слизистой полости рта	11,47	1,15
A11.07.002	Биопсия языка	11,47	1,15
A11.07.007	Биопсия тканей губы	11,47	1,15
A11.07.008	Пункция кисты полости рта	9,12	0,9
A11.07.009	Бужирование протоков слюнных желез	30,13	3
A15.07.002	Наложение повязки при операциях в полости рта	10,59	1,05
A16.07.095.001	Остановка луночного кровотечения без наложения швов методом тампонады (вмешательств)	12,59 $\leq^{**}\geq$	1,25



A16.07.095.002	Остановка луночного кровотечения без наложения швов с использованием гемостатических материалов	10 <u>&lt;*&gt;</u>	1
A16.01.004	Хирургическая обработка раны или инфицированной ткани	13,01	1,3
A16.01.008	Сшивание кожи и подкожной клетчатки	8,38	0,85
A16.30.069	Снятие послеоперационных швов (лигатур)	3,82	0,4
A16.07.001.001	Удаление временного зуба	10,11	1
A16.07.001.002	Удаление постоянного зуба	12,52	1,25
A16.07.001.003	Удаление зуба сложное с разъединением корней	23,76	2,4
A16.07.007	Резекция верхушки корня	37,81	3,78
A16.07.011	Вскрытие подслизистого или поднадкостничного очага воспаления в полости рта	10,02	1
A16.07.012	Вскрытие и дренирование одонтогенного абсцесса	9,69	1
A16.07.013	Отсроченный кюретаж лунки удаленного зуба	10,33	1
A16.07.014	Вскрытие и дренирование абсцесса полости рта	21,4	2,15
A16.07.015	Вскрытие и дренирование очага воспаления мягких тканей лица или дна полости рта	24,12	2,4
A16.07.016	Цистотомия или цистэктомия	28,88	2,9
A16.07.017.002	Коррекция объема и формы альвеолярного отростка	12,19	1,2
A16.07.024	Операция удаления ретинированного, дистопированного или сверхкомплектного зуба	26,92	2,7
A16.07.026	Гингивэктомия, гингивопластика	42,86	4,3
A16.07.038	Открытый кюретаж при заболеваниях пародонта	6,29	0,65
A16.07.040	Лоскутная операция в полости рта	27,15	2,7
A16.07.042	Пластика уздечки верхней губы	20,77	2,1
A16.07.043	Пластика уздечки нижней губы	20,77	2,1
A16.07.044	Пластика уздечки языка	10,12	1
A16.07.045	Вестибулопластика	41,6	4,15
A16.07.096	Пластика перфорации верхнечелюстной пазухи	40	4
A16.07.058	Лечение перикоронита (промыывание, рассечение и/или иссечение капюшона)	10,39	1,05

A16.07.059	Гемисекция зуба	25,7	2,6
A16.07.060	Коронарно-радикулярная сепарация	18	1,8
A16.22.012	Удаление камней из протоков слюнных желез	30,13	3
A11.07.025	Промывание протока слюнной железы	18,5	1,85
A16.30.032	Иссечение новообразования мягких тканей	40,35	4,05
A16.30.064	Иссечение свища мягких тканей	22,5	2,25
Физиотерапия			
A17.07.001	Электрофорез лекарственных препаратов при патологии полости рта и зубов	15	1,5
A17.07.003	Диатермокоагуляция при патологии полости рта и зубов		
A17.07.004	Ионофорез при патологии полости рта и зубов	10,1	1
A17.07.005	Магнитотерапия при патологии полости рта и зубов	12,5	1,25
A17.07.006	Депозит-форез корневого канала зуба	15	1,5
A17.07.007	Дарсонвализация при патологии полости рта	20	2
A17.07.008	Флюктуоризация при патологии полости рта и зубов	16,67	1,65
A17.07.009	Воздействие электрическими полями (КВЧ) при патологии полости рта и зубов	10	1
A17.07.010	Воздействие токами надтональной частоты (ультратонотерапия) при патологии полости рта и зубов	10	1
A17.07.011	Воздействие токами ультравысокой частоты при патологии полости рта и зубов	12,5	1,25
A17.07.012	Ультравысокочастотная индуктотермия при патологии полости рта и зубов	12,5	1,25
A17.07.013	Воздействие магнитными полями при патологии полости рта и зубов	5	0,5
A20.07.001	Гидроорошение при заболевании полости рта и зубов	15	1,5
A21.07.001	Вакуум-терапия в стоматологии	6,83	0,7
A22.07.001	Ультразвуковая обработка пародонтального кармана в области зуба	0,15	0,15

A22.07.002	Ультразвуковое удаление наддесневых и поддесневых зубных отложений в области зуба	1,75	0,2
A22.07.003	Лазерная физиотерапия челюстно-лицевой области	12,5	1,25
A22.07.004	Ультразвуковое расширение корневого канала зуба	7	0,7
A22.07.005	Ультрафиолетовое облучение ротоглотки	12,5	1,25
A22.07.006	Воздействие ультразвуком на область десен	10	1
A22.07.007	Ультрафонофорез лекарственных препаратов на область десен	10	1
A22.07.008	Воздействие лазерным низкоинтенсивным излучением на область десен	12,5	1,25
Ортодонтия			
B01.063.001	Прием (осмотр, консультация) врача-ортодонта первичный	15,46	1,55
B01.063.002	Прием (осмотр, консультация) врача-ортодонта повторный	9,83	1
B04.063.001	Диспансерный прием (осмотр, консультация) врача-ортодонта	16,94	1,7
A02.07.004	Антропометрические исследования	10,95	1,1
A02.07.006	Определение прикуса	5,67	0,55
A02.07.006.001	Определение вида смыкания зубных рядов с помощью лицевой дуги	41,4	4,15
A02.07.010	Исследование на диагностических моделях челюстей	23,05	2,3
A02.07.010.001	Снятие оттиска с одной челюсти	13,4	1,35
A06.30.002.003	Интерпретация телерентгенограммы головы	37,6	3,76
A06.30.002.004	Интерпретация ортопантограммы	22,16	2,2
A06.30.002.005	Медицинское фотографирование	11,6	1,15
A16.07.028	Ортодонтическая коррекция	2,5	0,25
A16.07.025.002	Полирование ортодонтической конструкции	2,3	0,25
A.16.07.053.001	Снятие, постановка коронки, кольца ортодонтических	8,86	0,9
A.16.07.053.002	Распил ортодонтического аппарата через винт	9,9	1
D01.01.05.01	Коррекция съемного ортодонтического аппарата	17,68	1,75

D01.01.05.02	Починка ортодонтического аппарата	15,3	1,55
D01.02.22. 01.37	Починка перелома базиса самотвердеющей пластмассой	17,43	1,75
D01.02.22. 01.27	Изготовление контрольной модели	18,75	1,9
D01.02.22. 01.45	Изготовление дуги вестибулярной	27	2,7
D01.02.22. 01.46	Изготовление дуги вестибулярной с дополнительными изгибами	38,5	3,85
D01.02.22. 01.52	Изготовление кольца ортодонтического	39,7	4
D01.02.22. 01.56	Изготовление коронки ортодонтической	40	4
D01.02.22. 01.59	Изготовление пластинки вестибулярной	27	2,7
D01.02.22. 01.60	Изготовление пластинки с заслоном для языка (без кламмеров)	25	2,5
D01.02.22. 01.61	Изготовление пластинки с окклюзионными накладками	180	18

-----  
<\*> Включает формирование кариозной полости и медикаментозную обработку.

<\*> Не учитывается как самостоятельный вид работ при проведении остановки кровотечения в ходе выполнения оперативных вмешательств.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Гражданский кодекс Российской Федерации в IV частях от 31.11.1994 № 51 – ФЗ (по состоянию на 01.01.2013 г.) // СПС «Консультант Плюс».
2. Закон РФ «О защите прав потребителей», 07.02.1992г. № 2300-1 (по состоянию на 01.01.2015 г.) // СПС «Консультант Плюс».
3. Конституция Российской Федерации. - Изд-во Питер, 2012.- 64 с.
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях, 30.12.2001г. (по состоянию на 01.01.2015 г.) // СПС «Консультант Плюс».
5. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001. № 197 – ФЗ (по состоянию на 11.03.2015 г.) // СПС «Консультант Плюс».
6. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 г. № 63-ФЗ (по состоянию на 01.05.2015 г.) // СПС «Консультант Плюс».
7. Федеральный закон от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации». – М.: ООО «Рид Групп», 2011. – 80 с. – (Новейшее законодательство России).
8. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» - Москва : Проспект, 2012. – 80 с.
9. Федеральный закон от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» // СПС «Консультант Плюс».
10. Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» // СПС «Консультант Плюс».
11. Биомедицинская этика: Учебное пособие / Под редакцией проф. В.А. Породенко. – Краснодар, 2004. – 149 с.
12. Бойко В.В. Психология и менеджмент в стоматологии. Том I. Клиника «под ключ». - СПб, 2009. - 1080 с.
13. Бутова В.Г., Ковальский В.Л. и др. Экспертиза качества стоматологической помощи. – Москва: СТВООК, 2005. – 191 с.
14. Введение в биоэтику. Учебное пособие / Под редакцией Юдина Б.Г., Тищенко П.Д. – М.: Прогресс-Традиция, 2008. – 382 с.
15. Ельсиновская С.О. Эффективное управление ресурсами медицинского учреждения. СПбГИЗУ. 2008. 456 с.
16. Кадыров Ф.Н. Экономический анализ и планирование деятельности медицинских учреждений: Трудовые показатели. Производственная деятельность. Финансовое состояние. Составление смет. М.: Международный центр финансово-экономического развития, 1999.- 198 с.
17. Медик В.А., Токмачев М.С. Руководство по статистике здоровья и здравоохранения. – М.: ОАО “Издательство медицина”, 2006. – 528 с.
18. Медик В.А., Юрьев В.К. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник. – М.: Профессионал, 2009. – 432 с.
19. Мохов А.А. и др. Конфликты в профессиональной деятельности врачей-стоматологов (психологические, этические и правовые аспекты) монография. – Волгоград. Изд-во ВолГМУ, 2009. – 132 с.

20. Общественное здоровье и здравоохранение, экономика здравоохранения: учебник: в 2 т. / Под ред. В.З. Кучеренко – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2013. – Т. 1 – 688 с.: ил.
21. Петрова Н.Г. Основы маркетинга медицинских услуг: Учебн. Пособие. – М.: МЕДпресс-информ, 2008. – 112 с.
22. Правоведение: Учебное пособие для студ. мед. Вузов Ломакина Л.И., Породенко В. А., Травенко Е. И – Краснодар: 2002. - 114с.
23. Примеры менеджмента медицинских услуг. Ситуационные задачи по курсу «Управление здравоохранением». - Под ред. Ракича Д.С., Лонгеста Б.Б., Дарра К. - Хабаровск, 1998, 226 с.
24. Походенько-Чудакова И.О., Абаймова С.И. Деонтология и этика врача-стоматолога. Учебно-методическое пособие. – Мн.: БГМУ, 2004. – 44 с.
25. Стеценко С.Г., Гончаров Н.Г. и др. Медицинское право: Учебник. - 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: РМАПО, ЦКБ РАН. – 2011. – 568 с.
26. Финансы: Учебник под ред. А.Г. Грязновой, Е.В. Маркиной. – М: Финансы и статистика, 2004.- 504 с.
27. Шохин Е.И. Финансовый менеджмент: Учебное пособие. – М: ИД ФБК-ПРЕСС, 2005. – 408 с.
28. Этика, право и менеджмент в стоматологии / методические рекомендации для студентов 2 курса стоматологического факультета. – Хабаровск: ДГМУ, 2013
29. Янченко В.М., Касумова М.К. и др. Управление медицинским бизнесом: система управления стоматологической организацией. – СПб.: ООО «МЕДИ издательство», 2005. – 272 с.
30. Янченко В.М., Касумова М.К. и др. Управление медицинским бизнесом: маркетинг в стоматологической организации. – СПб.: ООО «МЕДИ издательство», 2005. – 332 с.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## **ЭТИКА, ПРАВО И МЕНЕДЖМЕНТ В СТОМАТОЛОГИИ**

учебно-методическое пособие  
для студентов стоматологического факультета  
специальность 060102 «Стоматология»

ФГБОУ ВО КубГМУ МЗ России  
Организационно-издательский отдел  
350063, г. Краснодар, ул. Седина, 4  
Тел./факс 268-60-64

Отпечатано методом цифровой печати.  
Подписано в печать «\_\_».\_\_\_\_.2016 г.  
Заказ № 1515 от «\_\_».\_\_\_\_.2016 г.  
Тираж 100 экз.