

## **Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «АЛДЕНТ» структурное подразделение стоматологическая клиника «АЛЬБУС».**

Настоящие Правила предоставления платных медицинских услуг (далее – Правила) определяют порядок и условия предоставления в ООО «АЛДЕНТ» (далее - Исполнитель) его структурном подразделении стоматологической клиники «АЛЬБУС» (далее – клиника, Исполнитель) гражданам платных медицинских услуг.

### **Сведения об Исполнителе:**

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «АЛДЕНТ». Юридический адрес: 656038 г. Барнаул ул. Брестская д.12. Структурное подразделение: стоматологическая клиника «АЛЬБУС» Адрес места нахождения: 656038, г. Барнаул, ул. Брестская д.1 Б пом.

Исполнитель внесен в Единый государственный реестр юридических лиц, ОГРН 1042202189699 17.11.2004г., Инспекция Министерства РФ по налогам и сборам по Октябрьскому р-ну г. Барнаула Алтайского края.

Исполнитель имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности № ЛО – 22-01-002849 от 03.07.2015г., выданную Главным управлением Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности (адрес места нахождения: 656011, Алтайский край, г. Барнаул, пр. Ленина, 145 тел. (3852) 22-65-48). Лицензия предоставлена на срок – бессрочно.

Перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ООО «АЛДЕНТ» в соответствии с лицензией: При оказании первичной, в том числе доврачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу, стоматологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи, экспертизе временной нетрудоспособности.

### **Раздел I. Нормативно - правовая база**

Настоящие Правила разработаны в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Постановлением Правительства РФ от 16.07.2012 № 291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 07.12.2011 № 1496н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 1 июня 2006 г. N 445 "Об утверждении стандарта медицинской помощи больным с изменениями зубов и их опорного аппарата";

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 13 января 2006 г. N 17 "Об утверждении стандарта медицинской помощи больным с челюстно-лицевыми аномалиями, другими уточненными изменениями зубов и их опорного аппарата и другими болезнями челюстей";
- Другими нормативными правовыми актами, регулирующими данный вид деятельности, в целях защиты прав и свобод человека и гражданина в области охраны здоровья, а также упорядочения процесса оказания медицинских услуг на платной основе.

## **Раздел II. Общие положения**

### 1. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

**платные медицинские услуги** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств, граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);

**потребитель** - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

**заказчик** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

**исполнитель** - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям;

2. В соответствии с действующим законодательством граждане имеют право на получение платных медицинских услуг.

3. Платные медицинские услуги оказываются потребителям за счет личных средств, граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров возмездного оказания услуг, в том числе договоров добровольного медицинского страхования, заключаемых между исполнителем и заказчиком.

4. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему, срокам и порядку их оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены иные требования. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

5. Контроль за организацией и качеством оказания платных медицинских услуг потребителям, а также за правильностью взимания платы, получения финансовых средств исполнителем по договорам с заказчиками, в том числе по договорам добровольного медицинского страхования, осуществляют органы управления здравоохранением и другие государственные органы и организации, на которые в соответствии с законодательством Российской Федерации возложены эти функции.

6. Цены на оказываемые в Поликлинике платные медицинские услуги устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Исполнитель оказывает услуги в помещении по адресу: г. Барнаул, ул. Брестская 1Б пом.1; с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, суббота с 8.00 до 15.00.

8. Руководство клиники, в которых оказываются платные медицинские услуги, обязаны осуществлять контроль над уровнем качества предоставляемых услуг в соответствии с действующими порядками и стандартами их оказания.

## **III. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг**

1. В соответствии с частью 5 статьи 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Исполнитель, как медицинская организация, имеет право оказывать потребителям (пациентам) платные медицинские услуги:

- при оказании медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

- при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и случаев оказания скорой, в т.ч. скорой специализированной, медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме.

2. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление потребителя (законного представителя пациента) и согласие заказчика приобрести медицинскую услугу и (или) иную услугу, связанную с оказанием медицинской услуги, на возмездной основе за счет средств заказчика, при условии предоставления в доступной форме необходимой информации о возможности получения медицинской помощи (медицинской услуги) бесплатно в рамках Территориальной программы.

3. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, заключаемым в письменной форме между исполнителем и потребителем и (или) заказчиком, имеющим намерение приобрести, либо приобретающим платные медицинские услуги в интересах потребителя. Исполнитель может оказывать платные медицинские услуги работникам заказчика, а так же членам их семей на основании договора, заключаемого с заказчиком.

**4. При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи.**

5. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

6.. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме, составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

Договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность исполнителя в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

По соглашению сторон в договор могут быть включены и другие условия.

Для получения платной медицинской услуги заказчик должен иметь при себе документ удостоверяющий личность, за исключением случаев оказания услуг анонимно и иные документы, предусмотренные условиями заключенного с Исполнителем договора.

7. В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является **дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство** на основании предоставленной медицинским работником Исполнителя в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также об ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

8. Оказание платных медицинских услуг потребителям в клинике, осуществляемых по программам добровольного медицинского страхования (далее – ДМС), оформляется соответствующим двусторонним договором со страховыми медицинскими организациями. Оказание платных медицинских услуг,

осуществляемых исполнителем по программам ДМС, не должно ущемлять прав граждан при получении ими бесплатной медицинской помощи.

9. Оплата за медицинские услуги заказчиками – юридическими лицами производится безналичным перечислением на расчетный счет исполнителя, в исключительных случаях в рамках действующего законодательства расчеты могут производиться наличными деньгами с применением контрольно-кассовых машин. **Расчеты с заказчиками – физическими лицами за предоставление платных услуг осуществляются исполнителем** с применением контрольно-кассовых машин. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

11. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

12. Выдача исполнителем копий медицинской документации (результаты обследования, заключения врачей специалистов, выписки из амбулаторных карт и др.) потребителю производится при наличии документа, удостоверяющего личность, законному представителю и/или доверенному лицу пациента. Выдача копий медицинской документации осуществляется в установленном порядке.

#### **IV. Права, обязанности, ответственность потребителя (заказчика) и исполнителя**

1. Права и обязанности потребителя.

##### **1.1. Потребитель имеет право:**

на самостоятельный выбор формы получения платной медицинской услуги путем заключения договора на оказание платных медицинских услуг непосредственно с исполнителем, путем заключения договора добровольного медицинского страхования или включением в список лиц которым оказываются медицинские услуги по договорам с работодателем (организацией);

на заключение договора о предоставлении платной медицинской услуги с исполнителем самостоятельно либо его представителем - доверенным лицом (в том числе юридическим лицом), либо законным представителем (мать, отец, усыновитель, опекун, попечитель);

на получение полной информации об объеме и условиях получения платной медицинской услуги;

на информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

на информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

на проведение по его просьбе консилиума;

на отказ в одностороннем порядке от получения платной медицинской услуги или ее завершения, оплатив при этом фактически понесенные исполнителем расходы в случае если этот отказ не связан с нарушением прав потребителя при оказании медицинской услуги;

на получение информации о технологии оказания платной медицинской услуги, возможных последствиях и осложнениях, наличии альтернативных видов услуг;

на выбор врача с учетом согласия врача;

на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

на получение консультаций врачей-специалистов;

на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

на отказ от медицинского вмешательства;

на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, в том числе на возмещение морального вреда в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

на допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;

на допуск к нему священнослужителя;

на обращение с иском заявлением в судебные инстанции;

на привлечение для разбора претензий третьей стороны;  
при несоблюдении Исполнителем обязательств по срокам исполнения услуг по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Потребитель вправе требовать выплату неустойки за нарушение установленных договором сроков исполнения в порядке и размере, определяемых Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» или договором.

*Потребитель и (или) Заказчик вправе требовать:*

- для ознакомления копию учредительного документа Исполнителя, копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя в соответствии с лицензией;

Потребитель (заказчик) или исполнитель могут потребовать составление сметы (калькуляции) на предоставление платных медицинских услуг. В этом случае ее составление является обязательным, и она является неотъемлемой частью договора.

*Потребитель (законный представитель) вправе потребовать, а исполнитель обязан в доступной форме предоставить информацию:*

- о состоянии здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Потребитель (заказчик) имеет и иные права, предусмотренные действующим законодательством

### 1.2. Потребитель обязан:

оплатить медицинские услуги в сроки и порядке, которые определены Договором;

при отказе после заключения договора от получения медицинских услуг расторгнуть договор по своей инициативе и оплатить исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору;

сообщать достоверные, полные и необходимые сведения лечащему врачу о своем самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся своего здоровья, сообщать о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период оказания услуг;

выполнять предписания лечащего врача, соблюдать план (режим) лечения, составленный лечащим врачом, выполнять требования медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, а также требования правил поведения в Поликлинике;

заботиться о своем здоровье, не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан.

Потребитель несёт и иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и заключенным договором на оказание платных медицинских (стоматологических услуг).

### 1.3. Потребитель несет ответственность:

за достоверность и полноту предоставляемых лечащему врачу сведений, в том числе информации о своем здоровье;

за несоблюдение предписаний, плана (режима) лечения, установленных лечащим врачом,

за невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение условий заключенного Договора и (или) иных обязанностей, предусмотренных действующим законодательством.

## 2. Права и обязанности Исполнителя:

### 2.1. Исполнитель имеет право:

оказывать потребителям (заказчикам) платные медицинские услуги в соответствии с действующим законодательством, заключенным договором, а также в соответствии с условиями и порядком, изложенными в настоящих Правилах;

требовать предоставления потребителем достоверных, полных и необходимых сведений об его самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся его здоровья, сообщения о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период лечения;

требовать от потребителя выполнения предписаний лечащего врача, соблюдения плана (режима) лечения, составленного лечащим врачом, выполнения требований медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, а также требований правил поведения в помещениях исполнителя;

требовать от потребителя (заказчика) оплаты медицинских услуг в соответствии с условиями договора;

на освобождение от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств, если неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, несоблюдения пациентом правомерных указаний и требований, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации;

Исполнитель имеет и иные права, предусмотренные действующим законодательством

2.2. Исполнитель обязан:

осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе с действующими порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи;

информировать граждан о возможности получения медицинской помощи в рамках бюджетного финансирования;

обеспечивать соответствие предоставляемых платных медицинских услуг потребителям требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации;

соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах;

обеспечивать применение разрешенных к применению в Российской Федерации лекарственных препаратов, медицинских изделий, дезинфекционных, дезинсекционных и дератизационных средств;

Предоставить посредством размещения на сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде Исполнителя в холле 1 этажа Клиники «АЛЬБУС» (г.Барнаул, ул.Брестская 1 Б пом.1), следующие сведения: а) наименование и адрес места нахождения Исполнителя; б) данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об Исполнителе в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа); г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; е) режиме работы Исполнителя, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг; з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

*По требованию потребителя и (или) заказчика предоставлять:*

- для ознакомления копию учредительного документа Исполнителя, копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя в соответствии с лицензией;

- при заключении договора в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, включающую следующие сведения:

- о действующих порядках и стандартах оказания медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг;
- о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

- смету (калькуляцию) на предоставление платных медицинских услуг. В этом случае ее составление является обязательным, и она является неотъемлемой частью договора.

**По требованию потребителя (законного представителя потребителя) в доступной для него форме предоставлять информацию:**

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

обеспечивать профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации медицинских работников в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации;

информировать органы внутренних дел в порядке, установленном уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, о поступлении пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий;

соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления;

обеспечивать учет и хранение медицинской документации, в том числе бланков строгой отчетности;

уведомить потребителя (заказчика) в письменной форме, до заключения договора, о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медработника (в том числе назначенного режима лечения) могут снизить качество оказываемой услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

заключить с потребителем (заказчиком) договор в письменной форме, в котором содержатся сведения указанные в п.7 раздела 3 настоящих Правил.

выдать потребителю (заказчику) документ, подтверждающий произведенную оплату медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанцию или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

выдавать по **письменному заявлению** потребителя (законного представителя потребителя) копии медицинских документов, выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья после получения платных медицинских услуг в течение **трех рабочих** дней после получения заявления, которое должно быть адресовано главному врачу Поликлиники;

по требованию потребителя (заказчика), оплатившего платные услуги, выдать «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации» установленной формы в соответствии с действующим законодательством;

предупредить потребителя (заказчика) при предоставлении платных медицинских услуг о необходимости выполнения на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором. В этом случае без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе;

в случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

предоставлять экспертам страховой медицинской организации возможность проведения экспертизы соответствия оказанной медицинской помощи требованиям программы и договора добровольного медицинского страхования;

при отказе потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг расторгнуть договор и проинформировать потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя.

Исполнитель несёт иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и заключенным договором на оказание платных медицинских (стоматологических услуг).

2.3. Исполнитель несет ответственность:

за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Российской Федерации;

за причинение вреда здоровью и жизни пациента в соответствии с законодательством.

3. Претензии и споры, возникшие между потребителем и исполнителем, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **Раздел V. Особенности предоставления платных медицинских услуг физическим лицам**

1. Потребителю могут быть оказаны в соответствии с настоящими Правилами медицинские услуги по направлениям, указанным в лицензии и по утвержденному исполнителем прейскуранту платных медицинских услуг, в котором указывается стоимость оказания соответствующей медицинской услуги. Стоимость медицинских услуг может быть пересмотрена исполнителем при повышении затрат на оказание медицинской услуги, вызванном обстоятельствами, не зависящими от исполнителя, о чем исполнитель обязан незамедлительно проинформировать Потребителя.

2. При предоставлении платных медицинских услуг сохраняется установленный режим работы клиники.

3. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется на основе договора на оказание платных медицинских услуг (далее – Договор), заключенного между потребителем (заказчиком) и исполнителем, оформляемого на основании следующих основных положений:

3.1. Моментом заключения Договора является его подписание и одновременное формирование **квитанции** на оказание медицинских услуг (заказ услуги) **в электронной** медицинской системе исполнителя. **Квитанции**, как приложения к основному Договору, являются официальными документами исполнителя, содержат дату оформления **квитанции** (дату заказа услуги), полный перечень, количество, сроки и стоимость услуг, оказание которых возможно в рамках основного Договора.

3.2. Заключение Договора подтверждается личной подписью Потребителя (заказчика, законного представителя потребителя) в Договоре, а также в квитанции (в момент ее оформления). Срок действия Договора устанавливается с момента его подписания потребителем (заказчиком, законным представителем потребителя) до полного исполнения ими принятых по Договору обязательств, но в любом случае срок действия Договора устанавливается не позднее 30 декабря текущего года (по соглашению сторон может быть установлен и иной срок). Каждая конкретная квитанция, являющаяся неотъемлемым приложением Договора, действует до полного исполнения сторонами принятых по ней обязательств, начиная от указанной в ней даты оформления (даты заказа услуг), при условии, что срок действия этой квитанции не превышает срока действия основного Договора. **В случае истечения срока действия Договора и (или) квитанции Потребитель, вправе потребовать возврат денежных средств, в соответствии с действующим законодательством РФ и порядком, указанным в п. 16 настоящего раздела или заключить новый Договор и (или) оформить квитанцию.**

3.3. Для получения платных медицинских услуг в период действия заключенного Договора (см. п. 3.2. настоящего Раздела Правил) Потребитель имеет право на оформление неограниченного числа дополнительных квитанций, представляющих собой его неотъемлемые приложения. Все квитанции оформляемые, подписываемые и оплачиваемые Потребителем (Заказчиком) в рамках заключенного Договора являются неотъемлемой частью данного Договора.

4. При наличии заключенного Договора оказание конкретной медицинской услуги из перечисленных в прейскуранте платных медицинских услуг производятся исполнителем после оплаты ее стоимости Потребителем через контрольно-кассовую машину исполнителя с выдачей контрольно-кассового чека (документа установленного образца) и квитанции, являющейся неотъемлемой частью Договора. При этом один экземпляр квитанции предъявляется Потребителем лечащему врачу, оказывающему медицинскую услугу.

5. Оказание медицинской услуги производится с согласия Потребителя. В случае, если лечение предполагает оказание комплекса медицинских услуг, **исполнитель обязан** проинформировать Потребителя о стоимости всего комплекса медицинских услуг до начала их оказания. А так же о том, что из-за индивидуальных показаний Потребителя сумма может быть увеличена, либо уменьшена.

6. Назначения Потребителю должны быть произведены в строгом соответствии с определенными для него медицинскими показаниями.

7. **Лечащий врач** обязан подробно проинформировать Потребителя по его просьбе в доступной для Потребителя форме о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, в случае его проведения, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения. Потребитель предоставляет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, которое оформляется соответствующими документами. При необходимости по заявлению Потребителя на основании произведенных обследований **исполнителем** готовится письменное заключение о состоянии здоровья Потребителя.

8. Исполнитель обязан выдавать по письменному заявлению потребителя (законного представителя потребителя) копии медицинских документов, выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья после получения платных медицинских услуг в течение **трех рабочих** дней после получения заявления;

9. Работники исполнителя при оказании медицинских услуг должны проявлять уважительное и гуманное отношение к Потребителю. Работники исполнителя обязаны сохранять в тайне информацию о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья Потребителя, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении Потребителя, за исключением случаев, когда передача данной информации третьим лицам предусмотрена действующим законодательством.

10. Потребитель (законный представитель) обязан проинформировать лечащего врача в случае обращения его за оказанием медицинских услуг в другие лечебные организации или к другим специалистам по причине того же заболевания, в связи с которым он обратился к исполнителю. Исполнитель не несет ответственность за качество предоставляемых медицинских услуг, в том числе и **не** достижение результата, обусловленного лечением у исполнителя, в случае, если Потребитель использует рекомендации иных лечебных организаций и специалистов без согласия специалистов исполнителя.

11. При возникновении обстоятельств, которые могут привести к снижению качества оказываемой медицинской услуги, лечащий врач обязан незамедлительно проинформировать об этом Потребителя (законного представителя потребителя), разъяснив ему в доступной для Потребителя (законного представителя потребителя), форме возможные последствия наступления данных обстоятельств.

12. В случае, если для достижения положительного результата в ходе лечения необходимо оказать комплекс медицинских услуг, о чем специалисты исполнителя обязаны предупредить об этом потребителя (заказчика). Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе. При согласии потребителя (заказчика) на оказание дополнительных медицинских услуг оплата производится по ценам, действующим на момент приобретения соответствующей медицинской услуги.

13. Потребитель обязан сообщать работникам исполнителя достоверные необходимые для качественного оказания медицинской услуги сведения, в т.ч. о своем здоровье, а также выполнять все предписания и назначения, связанные с оказанием качественной медицинской услуги, в точном соответствии с рекомендациями, данными работниками исполнителя.

14. Потребитель не должен нарушать режим работы исполнителя, а также соблюдать правила личной гигиены при посещении исполнителя.

15. Потребитель обязан являться на повторный прием к исполнителю в строгом соответствии со временем, указанным в *талоне*, выданным лечащим врачом и (или) с назначениями работниками исполнителя. При невозможности своевременного посещения специалистов исполнителя по уважительной причине Потребитель обязан заблаговременно предупредить исполнителя через регистратуру. В случае опоздания Потребителя более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному Потребителю времени получения услуги, указанному в талоне, исполнитель оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуги с последующим предоставлением данной услуги Потребителю в порядке «живой» очереди и (или) через назначение нового времени ее оказания, с учетом условий срока действия Договора и (или) квитанции.

16. В случае, если после оплаты услуги, Потребитель отказывается от ее получения, денежные средства подлежат возврату Потребителю, в следующем порядке:

16.1. Потребитель подает письменное заявление на имя директора организации о расторжении договора и возврате денежных средств с учетом удержания суммы за фактически понесенные Исполнителем расходы, прилагая к заявлению кассовый чек, подтверждающий факт оплаты медицинских услуг.

16.2. Возврат денежных средств Потребителю производится:

- путем перечисления на указанные в заявлении реквизиты банка (кредитной организации) и счет, открытый в банке (кредитной организации) в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подачи заявления.

По соглашению сторон может быть предусмотрен и иной порядок возврата.

17. **Сроки гарантии и сроки службы** устанавливаются только на овеществленные результаты (пломбы, культовые вкладки, коронки, виниры, зубные протезы и проч.) и указаны в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

**Необходимым условием для осуществления гарантии является:**

- точное соблюдение и выполнение потребителем плана лечения, всех предписаний и рекомендаций лечащего врача;

- последовательное выполнение Потребителем всех этапов и сроков стоматологического лечения, рекомендованных лечащим врачом. Выбор Потребителем неоптимального плана лечения и протезирования, изменение сроков и этапности стоматологического лечения отрицательно повлияет на итоговый результат лечения, протезирования, и их отдаленный прогноз.

Например, Если у Потребителя отсутствуют многие зубы на обеих челюстях и в плане лечения рекомендовано провести протезирование съемным протезами обеих челюстей, а Потребитель настаивает на протезировании только одной челюсти, таким образом Потребитель выбирает **неоптимальный вариант лечения**, ведущий к перегрузке зубов на протезируемой челюсти, неполноценному восстановлению жевательной эффективности и скорейшей поломке протезов. В этом случае гарантировать длительную эксплуатацию съемного протеза невозможно.

- обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение Потребителем профилактических осмотров **не реже двух раз в год (при протезировании с опорой на имплантаты 1 раз в 3 месяца)**.

- В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятного положительного результата, лечащий врач может предложить Потребителю консервативный (сохраняющий) вариант терапевтического лечения, т. е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, все же, возникло осложнение, и требуется дополнительное лечение зуба, то Потребитель оплачивает только новую работу, и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений Потребитель обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу и явиться на прием в самое ближайшее время.

Например, при глубоком кариесе, если существует вероятность сохранить зуб живым, т.е. не удалять нерв, то лечащий врач ограничивается сохраняющими операциями, например, постановкой лечебной прокладки и пломбированием кариозной полости. В этом случае Потребителю удастся избежать длительных и дорогостоящих операций, связанных с пломбировкой корневых каналов. Однако при неблагоприятном развитии заболевания глубокий кариес может осложниться пульпитом (воспалением нерва зуба), что потребует все же

депульпирование зуба и переделки пломбы, Заранее предусмотреть такой ход развития событий невозможно, Если данное осложнение возникло в течение оговоренного гарантийного срока Потребитель оплатит только за пломбировку корневого канала и анестезию, а пломба будет переделана бесплатно. Возможность сохранить зуб живым стоит риска того, что Потребителю придется еще раз прийти к врачу, тем более, что стоимость лечения будет такой же, как если бы Потребителю депульпировали зуб сразу. Важно при этом появиться у врача в ближайшее время, чтобы не возникло других осложнений, требующих дополнительного лечения и могущих привести к потере зуба.

Гарантия носит индивидуальный характер. Прогноз лечения зуба зависит от состояния пародонта и альвеолярной кости вокруг зуба, от степени сохранности твердых тканей зуба, от успешности ранее проведенного эндодонтического лечения (лечения каналов), от положения зубов в зубном ряду (наклон, зубоальвеолярное выдвигание и прочие аномалии).

**Срок службы и отдаленный прогноз стоматологического лечения существенно сокращается при:**

- выборе Потребителем неоптимального плана лечения (например, при обширном разрушении коронковой части зуба Потребителю показано восстановление зуба вкладкой и коронкой, Потребитель отказывается и настаивает на восстановлении пломбой);

- анатомических аномалиях (аномальная форма костей, аномальное количество каналов и (или) корней, тонкие и (или) короткие корни) ухудшают прогноз и повышают риск потери зуба;

- множественном кариозном поражении, наличии очагов хронической инфекции в полости рта (хронические парадонтиты, периодонтиты, заболеваний слюнных желёз, височно- нижнечелюстного сустава, при скученном положении зубов в зубном ряду);

- неграмотной гигиене полости рта. Следует уточнить, что все искусственные стоматологические конструкции (пломбы, коронки, съемные протезы, ортодонтические системы и прочее) требуют более тщательного гигиенического ухода, чем живые здоровые зубы.

18. Исполнитель несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору на оказание платных медицинских услуг, а также причинение вреда здоровью и жизни Потребителя, в соответствии с действующим законодательством. 19. Потребитель, при получении платных медицинских услуг, вправе предъявлять к исполнителю требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора на оказание платных медицинских услуг, возмещение ущерба, в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством РФ.

19. Исполнитель не несет ответственность за не предоставление медицинской услуги или некачественное ее предоставление, если причиной этого явилось:

- предоставление Потребителем недостоверной и (или) неполной информации;

- невыполнение Потребителем рекомендаций работников исполнителя;

- оказание медицинской услуги по настоянию Потребителя, несмотря на рекомендации работников исполнителя;

- несвоевременная явка Потребителя к работникам исполнителя;

- одновременное лечение Потребителя в нескольких лечебных организациях или у специалистов в связи с заболеванием, по причине которого он обратился к исполнителю, в том случае, если методы, рекомендованные для лечения Потребителя в данных учреждениях, используются им без согласия специалистов исполнителя;

- отрицательной реакции Потребителя на лекарственные средства, рекомендованные специалистами исполнителя для профилактики и лечения, в том случае, если подобная реакция не была отмечена ранее и прогноз о ее возникновении не мог быть сделан специалистами исполнителя на основании произведенного обследования;

- в случае невозможности оплаты Потребителем всего комплекса медицинских услуг, если для достижения результата необходимо их комплексное оказание;

- в случае отказа Потребителя (законного представителя) от дальнейшего оказания медицинской услуги (комплекса медицинских услуг) если он был уведомлен исполнителем в письменной форме о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного плана (режима) лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

- в иных случаях нарушения настоящих Правил и (или) условий договора Потребителем, которые послужили причиной не оказания или ненадлежащего оказания медицинских услуг исполнителем;

- в случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинской услуги произошло вследствие непреодолимой силы.

20. Исполнитель вправе отказаться от оказания медицинских услуг с полным возмещением Потребителю понесенных в связи с данным отказом убытков.

21. В случае возникновения разногласий и споров между Потребителем и исполнителем при оказании медицинских услуг согласно настоящим Правилам они разрешаются путем переговоров или, в случае не достижения согласия, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Потребитель, при заключении договора подписывает Согласие на обработку своих персональных данных (Приложение 2 настоящих Правил).