

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«СТОМ-ДАРТ-ПЛЮС»  
(ООО «СТОМ-ДАРТ-ПЛЮС»)**



**Правила  
оказания платных медицинских услуг**

г. Москва  
1 сентября 2023г.

# Правила оказания платных медицинских услуг

## I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг (далее Правила) определяют порядок и условия предоставления ООО «Стом-Дарт-Плюс» (далее исполнитель) гражданам (далее – потребитель, пациент) платных медицинских стоматологических услуг.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006", а также Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г., Федеральным законом «О защите прав потребителей в РФ» № 2300-1 от 07.02.1992г., Приказа Минздрава РФ от 31 июля 2020 г. N 786н ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ВЗРОСЛОМУ НАСЕЛЕНИЮ ПРИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ ЗАБОЛЕВАНИЯХ.

3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

**"платные медицинские услуги"** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров (далее - договоры);

**"потребитель"** - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги 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"

Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей";

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

**"исполнитель"** - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.

Понятие **"медицинская организация"** употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «Стом-Дарт-Плюс» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в выданной в установленном порядке лицензии на осуществление медицинской деятельности Л041-01137-77/00340619 от 07.06.2017г. (при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии, сестринскому делу; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической) выдана Департаментом Здравоохранения г. Москвы, находящегося по адресу: 127006, г. Москва, Оружейный переулок, д.43, тел 8(499)251-83-00

1.5. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

1.6. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя способом размещения на стойке администратор Исполнителя в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Исполнителя <https://www.stom-dart.ru>

## **II. Условия предоставления платных медицинских услуг**

2.1. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - территориальная программа).

2.2. Исполнитель не является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС). До заключения Договора об оказании платных стоматологических услуг Потребителю предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов стоматологической медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (полиса ОМС), в том числе медицинских организациях, участвующих на территории г. Москвы в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Полный текст Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещен на сайте Московского Фонда обязательного медицинского страхования.

2.3. Исполнитель определяют цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

2.4. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

2.4.1. В соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

2.4.2. В соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями. При предоставлении платных медицинских услуг в ООО «Стом-Дарт-Плюс» соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации (в т. ч. Приказа Минздрава РФ от 31 июля 2020 г. N 786н ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ВЗРОСЛОМУ НАСЕЛЕНИЮ ПРИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ ЗАБОЛЕВАНИЯХ) и оказываются при стоматологических заболеваниях зубов, пародонта, челюстей.

2.4.3. На основе клинических рекомендаций, опубликованных на сайте <https://roszdravnadzor.gov.ru/medactivities/statecontrol/clinical> ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ;

2.4.4. С учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи). Платные медицинские услуги предоставляются в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации опубликованных на сайте <https://minzdrav.gov.ru/ministry/61/22/stranitsa-979/stranitsa-983/2-standarty-spetsializirovannoy-meditsinskoj-pomoschi> Минздрава Российской Федерации.

2.4.5. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

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

### **III. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах**

3.1. Исполнитель предоставляет Потребителю посредством размещения на своем сайте, а также на информационном стенде медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения в наглядной и доступной форме. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги:

- наименование юридического лица:

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «Стом-Дарт-Плюс» (ООО «Стом-Дарт-Плюс»);

- адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица):

Адрес места нахождения юридического лица: 117556, г. Москва, Черноморский б-р, д.4, корп.2, помещение 1;

- основной государственный регистрационный номер:

Данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию: Свидетельство о государственной регистрации юридического лица №1187746532533 выданного 04.06.2018г. Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве;

- идентификационный номер налогоплательщика- ИНН 7726433247;

- адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") <https://www.stom-dart.ru>

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

- Исполнителем в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" предоставляется информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

Сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности: Лицензия Л041-01137-77/00340619 от 07.06.2017г. (при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии, сестринскому делу; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической) выдана Департаментом Здравоохранения г. Москвы, находящегося по адресу: 127006, г. Москва, Оружейный переулок, д.43, тел 8(499)251-83-00

В случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей путем размещения информации на сайте медицинской организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена.

- перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цены в рублях, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты:

Перечень оказываемых Исполнителем платных стоматологических услуг, с указанием их наименования и стоимости размещен на стойке администратора в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Исполнителя <https://www.stom-dart.ru>;

- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;

- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг указываются в договоре об оказании платных медицинских услуг или в дополнительных соглашениях к договору;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации:

Приём пациентов проводится врачами соответствующей специальности и квалификации, при участии среднего медицинского персонала соответствующей квалификации. Сведения о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы врачей всех специальностей, работающих в ООО «Стом-Дарт-Плюс», об образовании, специализации и квалификации врачей (специальности, послевузовском, дополнительном профессиональном образовании, повышении квалификации) размещены на информационной стойке администратора и на сайте Исполнителя <https://www.stom-dart.ru>.

- график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг:

Прием врачей-специалистов осуществляется по графикам, утвержденным генеральным директором;

Режим работы Исполнителя: с понедельника по пятницу с 9-00 до 21-00; суббота с 10-00 до 20-00; Выходной – воскресенье. С графиком работы медицинских работников можно ознакомиться на информационном стенде и на сайте Исполнителя.

- образцы договоров- находятся на информационном стенде и сайте Исполнителя;

- График личного приема по обращениям граждан генеральным директором медицинской организации и главным врачом с информацией о месте приема граждан, а также об установленных для приема днях и часах находится на информационной стойке администратора. Все обращения регистрируются администраторам в Журнале обращений пациентов и проводятся в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в ООО «Стом-Дарт-Плюс». Пациенты также могут направить обращения через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" на электронную почту ООО «Стом-Дарт-Плюс» [stom-dart@mail.ru](mailto:stom-dart@mail.ru) При необходимости обращения граждан (жалобы) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам рассматриваются на заседании врачебной комиссии медицинской организации.

3.2. Исполнитель представляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц. Выписка предоставлена на сайте Исполнителя.

3.3. На сайте и на информационном стенде предоставлены адреса и телефоны исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования (далее - органы государственной власти и организации).

#### **IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг**

4.1. При заключении договора потребителю и (или) заказчику должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.2. В договоре должна содержаться информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

4.3. Исполнитель доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба).

В случае если такая информация исполнителем не предоставлена, потребитель и (или) заказчик вправе направить обращение (жалобу) в любой форме и любым способом.

При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

4.4. До заключения Договора об оказании платных стоматологических услуг Потребителю(Заказчику) предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов стоматологической медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (полиса ОМС), в том числе медицинских организациях, участвующих на территории г. Москвы в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на основании п.3 ст.79 Закона 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ». Также данная информация расположена на информационном стенде клиники о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

4.5. 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, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

4.6. Договор заключается Потребителем(Заказчиком) и Исполнителем в письменной форме, форма (бланк) которого разработана и утверждена Исполнителем.

4.7. Договор содержит:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика; сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

б) сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя; наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

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

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

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя: фамилия, имя, отчество (при наличии); должность; документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4.8. Договор 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 (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.

4.9. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора. Общая стоимость лечения определяется согласно предварительному плану лечения, составляемому врачом и согласованному с Потребителем(Заказчиком). Согласованный с Потребителем(Заказчиком) План лечения, о чем свидетельствует подпись Потребителя(Заказчика), содержащий объем, этапы, сроки и стоимость лечения является выполняемым планом лечения, а отраженная в нем стоимость – сметой, и отражается в Приложении к договору.

4.10. Потребитель(Заказчик) обязан оплатить предоставленную Исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

4.11. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

4.12. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Потребителя, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

4.13. В случае отказа Потребителя(Заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг путем подачи заявления об отказе от оказания медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует Потребителя(Заказчика) о расторжении договора по

инициативе Потребителя(Заказчика), при этом Потребитель(Заказчик) оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

4.14. С согласия Потребителя(Заказчика) предполагаемые по Плану лечения услуги могут быть оплачены:

- в полном размере предоплатой или частично путем внесения аванса;
- оплатой услуги непосредственно после каждого приема у врача в размере полной стоимости фактически оказанных в данное посещение услуг, с учетом внесенного аванса, по ценам, действующим на момент оказания услуг;
- Потребитель вправе внести предоплату в размере 100% от стоимости лечения. Если во время лечения произойдут изменения и будет заключено Дополнительное соглашение к договору, то если сумма предоплаты превысила общую стоимость лечения, Потребителю возвращается излишне уплаченная сумма, а если стоимость лечения превышает размер внесенной предоплаты, Потребитель(Заказчик) доплачивает недостающую сумму по договору;
- Исполнитель в каждом конкретном случае может предложить Потребителю(Заказчику) рассрочку в оплате за оказанные услуги. Срок рассрочки – не более 6 месяцев. Погашение ежемесячно равными частями. Возможно досрочное погашение;
- при досрочном расторжении настоящего договора делается перерасчет за фактически оказанные услуги и производится возврат остатка ранее внесенного аванса Потребителю(Заказчику) в течение 10 рабочих дней с момента расторжения договора;
- в случае изменения в процессе лечения стоимости предполагаемых по Плану лечения услуг производится перерасчет указанной стоимости. Гарантия сохранения стоимости услуг, оказываемых в соответствии с Планом лечения, сохраняется только при внесении предоплаты за предполагаемые Планом лечения услуги;
- оплата за предоставленные стоматологические услуги может производиться непосредственно после их оказания, т.е. по окончании очередного приема;
- оказание стоматологических услуг по дентальной имплантации осуществляется при 100% предоплате;
- оплата ортопедических и ортодонтических услуг осуществляется после внесения аванса в размере не менее 60% от предварительной стоимости лечения (операции, протезирования, установке брекет-системы и т.д.);
- окончательный расчет за оказанные услуги по дентальной имплантации, ортопедии и ортодонтии производится в день проведения операции по дентальной имплантации, установки ортопедической или ортодонтической конструкции;
- оплата может быть поэтапной, где стоимость, срок, порядок оплаты предусмотрен дополнительным соглашением к договору.

4.15. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться и не привязаны к дате подписания договора. В случае длительного перерыва в лечении об изменении цен Потребитель(Заказчик) осведомляется перед очередным приёмом у врача. В случае внесения предоплаты (аванса) цены остаются фиксированными на весь период лечения.

4.16. Оплата за стоматологические услуги производится в следующей форме:

- наличными денежными средствами в кассу Исполнителя;
- в безналичной форме банковской (кредитной) картой;
- в безналичной форме путем перечисления (перевода) денежных средств с расчетного счета Потребителя(Заказчика) на расчетный счет Исполнителя.

4.17. 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).

В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а)копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б)справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

в)рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации.

4.18. Исполнителем по запросу Потребителя(Заказчика) после исполнения договора выдаются медицинские документы (выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

4.19. Ознакомление Потребителя (законного представителя Потребителя) с оригиналами медицинских документов производится в соответствии с утвержденным Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

4.20. В соответствии с Приказом Минздрава РФ N 289, МНС РФ N БГ-3-04/256 от 25.07.2001 "О реализации Постановления Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 г. N 201 "Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях» после оплаты медицинской услуги и при наличии документов, подтверждающих произведенные расходы за оплату медицинских услуг, оказанных Потребителю, по письменному заявлению Потребителя(Заказчика) Исполнитель выдает справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы.

**В заявлении Потребителю(Заказчику) необходимо обязательно указать Фамилию, Имя, Отчество, идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), контактный телефон с приложением, копий чеков об оплате, квитанций и договора об оказании платных медицинских услуг у Исполнителя. Заявление рассматривается в течении 10-ти календарных дней со дня подачи заявления и при соблюдении Потребителем(Заказчиком) всех требований. Исполнитель вправе изготовить запрашиваемую справку до истечения 10-ти дневного срока, и уведомить об этом Потребителя(Заказчика) по указанному им контактному телефону. Справка выдается на руки Потребителю(Заказчику), корешок к справке остается у Исполнителя и подлежит хранению в течение 3-х лет.**

## **V. Порядок предоставления платных медицинских услуг**

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

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

5.2.Приём осуществляется:

- в порядке предварительной записи при непосредственном обращении в регистратуру клиники:

- посредством телефонной связи - телефоны регистратуры:

8(495)07-07-300, 8(495)07-07-400

- на сайте Исполнителя <https://www.stom-dart.ru>

5.3. При записи на плановый приём Потребитель предоставляет администратору Исполнителя номер контактного телефона для информирования Потребителя в случае непредвиденного изменения даты и времени приёма.

5.4. Потребители с острой зубной болью записываются в день обращения к врачу-стоматологу на ближайшее свободное время. Врач-стоматолог оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.

5.5. Если Потребитель не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора. В случае опоздания Потребителя более чем на 15

минут, врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Потребителя при первой возможности по контактному телефону, указанному Потребителем.

5.6. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием Потребитель обязан предупредить об этом Исполнителя удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа. При повторной неявке на приём и не выполнении условий договора врач вправе отказать Потребителю в оказании услуг или перенести приём на удобное для врача время.

5.7. Потребители, обратившиеся с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой, удобный для Потребителя день.

5.8. Платные медицинские услуги предоставляются при ознакомлении и подписании Информированного добровольного согласия Потребителя(Заказчика), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан. Подписание Потребителем документа «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» подтверждает факт дачи Потребителем(Заказчиком) информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно (т.е. до подписания) полученной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. В случае отказа Потребителя(Заказчика) от подписания Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство договор считается не заключенным.

**Договор заключается только при подписании Потребителем(Заказчиком) Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.**

5.9. При обращении Потребителя к Исполнителю с ним:

- заключается согласие на обработку персональных данных (в соответствии с федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и «Положения о защите персональных данных пациентов ООО «Стом-Дарт-Плюс»), **без дачи Потребителем согласия на обработку персональных данных последующая работа по заключению договора и оказания платных медицинских услуг невозможна;**

- заключается договор на оказание платных медицинских услуг на основании паспортных данных Потребителя;

- Потребитель лично заполняет «Анкету первичного пациента»;

- оформляется медицинская карта стоматологического больного(Медицинская карта стоматологического больного 043/у) или карта ортодонтического пациента(Форма N 043-1/у "Медицинская карта ортодонтического пациента");

- заключаются информированные согласия на медицинское вмешательство;

- составляется План лечения;

После выполнения лечения и полной оплаты за оказанные услуги выдается Потребителю(Заказчику) Акт выполненных работ и выписка из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

5.10. Потребителям(Заказчикам) предоставляется возможность ознакомиться с:

- Прейскурантом на оказание стоматологических услуг ООО «Стом-Дарт-Плюс»;

- Положением об обработке персональных данных пациента;

- Правилами оказания платных медицинских услуг;

- Правилами внутреннего распорядка для пациентов;

- Положением о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг» в ООО «Стом-Дарт-Плюс»;

- Порядком ознакомления пациента, либо его законного представителя, с медицинской документацией, отражающей состояния здоровья пациента.

- Порядком предоставления медицинских документов(их копий) и выписок из них.

5.11. При обращении к Исполнителю, Потребитель(Заказчик) предоставляет документ удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение личности, военный билет) для оформления договора об оказании платных медицинских услуг, медицинской карты амбулаторного больного (далее – медицинская карта).

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

Медицинская карта является основным первичным медицинским документом больного, собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Титульный лист медицинской карты заполняется администратором. Диагноз и все последующие разделы заполняются лечащим врачом соответствующего профиля и специализации. На каждого Потребителя оформляется Медицинская карта унифицированной формы, которая является медицинским юридическим документом и хранится у Исполнителя в течение 25 лет, после последнего обращения пациента и затем сдается в архив. В Медицинской карте фиксируются результат обследования, назначения и рекомендации врача, наименование и объем выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья Потребителя и оказанной ему медицинской помощи. Диагностические рентгеновские снимки зубов, пролеченных специалистами Исполнителя, являются неотъемлемой частью медицинской карты.

В соответствии с Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 N 789Н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов(их копий) и выписок из них» для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг (далее соответственно - запрос, информационные системы), который составляется в свободной форме и содержит:

1) сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии); реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5 статьи 91 Федерального

закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

В случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригиналов следующих медицинских документов пациенту либо его законному представителю предоставляется их копия или выписка из них, за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов:

-медицинская карта стоматологического пациента;

-медицинская карта ортодонтического пациента;

Самовольный вынос медицинской карты не допускается.

Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан РФ - письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в соответствии с п.2 ст.12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и п.8 Приказа Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 789н .

5.13. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливается Исполнителем в соответствии с «Положением о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг» в ООО «Стом-Дарт-Плюс» с которыми Исполнитель знакомит Потребителя до оказания услуг. «Положения о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг» размещено на информационной стойке администратора.

5.14. В оговоренное с Потребителем время врач проводит сбор анамнеза и осмотр Потребителя, устанавливает предварительный диагноз, определяет методы и возможные варианты лечения, последствия лечения и предполагаемые результаты, степень риска лечения и возможные осложнения и подробно информирует об этом Потребителя, с подписанием Информированного добровольного согласия на оказание медицинских услуг.

5.15. По результатам обследования врач составляет План лечения, определяющий согласованный сторонами объем оказываемых Потребителю услуг, их предварительную стоимость и сроки. Необходимым условием оказания платных медицинских услуг является согласие Потребителя(Заказчика) с предложенным Планом лечения, удостоверенное подписью Потребителя(Заказчика). Своей подписью Потребитель(Заказчик) подтверждает, что после беседы с врачом ему была предоставлена вся информация в доступной, понятной форме; ему понятен план, объем лечения, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения.

5.16. Потребитель обязан: до оказания услуги информировать представителя Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу) о наличии текущих и о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях и отразить эту информацию в Анкете пациента.

5.17. Потребителям, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертоническая болезнь, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

5.18. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

а) 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;

б) 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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

5.19. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

За непредоставление в установленном порядке субъектам официального статистического учета первичных статистических данных по установленным формам федерального статистического наблюдения об оказанных платных медицинских услугах гражданам иностранных государств исполнитель, включенный Центральным банком Российской Федерации в перечень респондентов, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.20. Исполнитель имеет право отказать Потребителю(Заказчику) в оказании услуг, если врач выявил у Потребителя аллергические реакции, противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуги, если у Потребителя имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, а также если Потребитель отказывается пройти необходимое диагностическое обследование.

5.21. Исполнитель имеет право отказаться от наблюдения и лечения Потребителя в случаях несоблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача и настоящих правил и договора, что приводит к несоответствию лечения требованиям медицинских стандартов и может вызвать нежелательные последствия для здоровья Потребителя. А также в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого Потребителем вмешательства.

5.22. При изменении состояния здоровья в процессе лечения Потребитель немедленно информирует об этом лечащего врача.

5.23. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие услуги выполняются с предварительного согласия Потребителя(Заказчика) путем оформления дополнительного соглашения к договору. Отказ Потребителя(заказчика) от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением Потребителю(Заказчику) последствий такого отказа.

5.24. В случае необходимости Потребитель может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии либо к узким специалистам-отоларинголог, аллерголог и др.). В случае выявления в ходе оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях симптомов онкологического заболевания лечащий врач медицинской организации, в которой пациент проходит обследование и лечение, направляет пациента к врачу-онкологу в соответствии с Порядком оказания медицинской помощи населению по профилю "онкология". В случае выявления в ходе оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях заболеваний (состояний) челюстно-лицевой области медицинская помощь пациенту оказывается в соответствии с Порядком оказания медицинской помощи населению по профилю "челюстно-лицевая хирургия" (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 июня 2019 г. N 422н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю "челюстно-лицевая хирургия").

Рентгенологические исследования взрослому населению при стоматологических заболеваниях выполняются в соответствии с Правилами проведения рентгенологических исследований.

5.25. В случае отказа Потребителя(Заказчика) от необходимых методов обследования и лечения, а также консультаций смежных специалистов делается отметка в медицинской карте о том, что Потребитель(Заказчик) предупрежден о возможных осложнениях. Запись заверяется личной подписью Потребителя(Заказчика) и подписью врача.

5.26. Потребитель(Заказчик) имеет право расторгнуть договор в любое время. Отказ Потребителя(Заказчика) от лечения оформляется в письменной форме, с разъяснением Потребителю(Заказчику) последствий такого отказа. Однако в этом случае ответственность за состояние здоровья пациента Исполнитель не несет и суммы денежных средств, выплаченных

за уже оказанные в ООО «Стом-Дарт-Плюс» медицинские услуги, Исполнитель не возвращает.

5.27. При оказании платных медицинских услуг обязанность исполнителя по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с главой III Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5.28. Оплата медицинской услуги потребителем и (или) заказчиком путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем (в письменной форме), не освобождает исполнителя от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем и (или) заказчиком суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5.29. Для улучшения качества оказания стоматологической помощи в ООО «Стом-Дарт-Плюс» Исполнителем может вестись видео, фотосъемка всех манипуляций, проводимых в ходе оказания услуг, с последующим использованием полученных материалов исключительно в целях контроля качества оказания услуг и повышения уровня удовлетворенности Потребителя качеством и сервисом оказываемых Исполнителем услуг. При этом Исполнитель гарантирует конфиденциальность видеоматериала с Потребителем и защиту его в соответствии с требованиями ФЗ РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Потребитель дает согласие на ведение фото и видеосъемки подписывая Договор на оказание платных медицинских услуг.

5.30. После проведенного лечения и протезирования в ООО «Стом-Дарт-Плюс» Потребитель должен проходить профилактический бесплатный осмотр один раз в полгода.

5.31. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует 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 Исполнителем проводится в соответствии с этими требованиями.

#### **VI. Ответственность исполнителя за предоставлением платных медицинских услуг**

6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.