

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**  
**«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ КЛИНИКА БОНДАРЕВЫХ»**

397909 г. Лиски, Советская 61  
Тел. ( факс) (47391) 4-63-21  
E-Mail: [bondarev2007@bk.ru](mailto:bondarev2007@bk.ru)

ИНН 3652006716 КПП 365201001 по г.Лиски  
Р/с 40702810013160100311 в Лискинском О№3854

УТВЕРЖДАЮ главный врач \_\_\_\_\_ /Зязина Е.С./



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ**  
**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**  
**В ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности, соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 11 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Положение определяет условия и порядок предоставления платных медицинских услуг (далее платные услуги) Обществом с ограниченной ответственностью «Стоматологическая клиника Бондаревых» (далее - Клиника) пациентам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи. Положение является обязательным для исполнения всеми подразделениями Клиники.

ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» зарегистрировано по юридическому адресу: 397909, Воронежская обл., г. Лиски, ул.Советская, 61.

Адрес фактического осуществления деятельности: 397909, Воронежская обл., г. Лиски, ул. Советская, 61.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН 1023601514573).

Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-36-01-001057 от 31.08.2012 года, выданной Департаментом здравоохранения Воронежской области (394036 г. Воронеж, ул. Никитинская, д. 5 тел. (473)255-42-53).

**Клиника осуществляет следующие работы и услуги:**

В рамках осуществления медицинской деятельности в ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» предоставляются следующие работы и услуги:

- при осуществлении доврачебной медицинской помощи по: сестринскому делу, стоматологии, стоматологии ортопедической.

- при осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе: а) при осуществлении первичной медико-санитарной помощи по: общественному здоровью и организации здравоохранения, рентгенологии, стоматологии детской;

в) при осуществлении специализированной медицинской помощи по: ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения.

Первичная медико-санитарная помощь оказывается в амбулаторных условиях.

Платные медицинские услуги, оказываемые в Клинике, перечислены в Прейскуранте и размещены на информационном стенде Клиники и на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Настоящее Положение является документом, регламентирующим получение платных медицинских услуг пациентом (законными представителями) при обращении в Клинику. Положение является обязательными для пациентов, обратившихся за получением медицинской помощи, а также для иных лиц, находящихся на территории Клиники.

## 1. Основные понятия

**«исполнитель»** - медицинское учреждение, предоставляющее платные медицинские услуги потребителям;

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

**«качество медицинской помощи»** - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

**«медицинская помощь»** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

**«медицинская услуга»** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

**«медицинское вмешательство»** - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

**«медицинская деятельность»** - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий;

**«медицинская организация»** - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

**«медицинский работник»** - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

**«пациент»** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

**«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;

**«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";

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

2.1. Клиника предоставляет платные стоматологические услуги при самостоятельном обращении граждан. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление пациента (законного представителя пациента) приобрести медицинскую услугу на возмездной основе. При наличии возможности оказать запрашиваемую заказчиком медицинскую услугу исполнитель заключает Договор с пациентом или заказчиком.

2.2. Платные медицинские услуги предоставляются в виде амбулаторно-поликлинической стоматологической помощи и осуществляются:

- по договорам с физическими (гражданами Российской Федерации, иностранцами) и юридическими лицами (предприятиями любых форм собственности, учреждениями, организациями, органами управления здравоохранения);
- по договорам добровольного медицинского страхования.

2.3. ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» при оказании платных медицинских услуг руководствуется требованиями действующего законодательства, иных нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание платных медицинских услуг, настоящим Положением.

2.4. Клиника не предоставляет платные услуги при состояниях пациента, требующих оказания неотложной и экстренной медицинской помощи (в соответствии со ст. 21 ФЗ № 323).

2.5. Клиника не предоставляет платные услуги при отсутствии заключенного договора на оказание платных медицинских услуг.

2.6. При заключении договора потребителю (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 и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа) в государственных медицинских организациях.

## **3. Организация предоставления платных услуг и оформления документов.**

### **3.1. Общие положения предоставления платных медицинских услуг**

3.1.1. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

3.1.2. 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.

3.1.3. При предоставлении платных медицинских услуг Клиникой соблюдается порядок оказания медицинской помощи, утвержденный Министерством здравоохранения Российской Федерации.

3.1.4. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта

медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

3.1.5. Перечень платных медицинских услуг утверждается главным врачом Клиники.

3.1.6. Если при оказании платной медицинской услуги возникла необходимость оказания дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором, и существенного превышения по этой причине приблизительной сметы расходов, Клиника обязана своевременно предупредить об этом заказчика, за исключением случаев, когда необходимость оказания дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором, обусловлена внезапно возникшими обстоятельствами, угрожающими жизни пациента.

3.1.7. 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".

3.1.8. В число работников, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг, могут включаться специалисты из других медицинских учреждений, научно-исследовательских институтов, высших учебных заведений, принимаемые на работу на основании трудовых или гражданско-правовых договоров.

3.1.9. Платные медицинские услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.

3.1.10. При оказании платных медицинских услуг Клиника обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

- наименование юридического лица;
- адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы Клиники, график работы медицинских работников;
- адреса и телефоны органов исполнительной власти Воронежской области 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.

3.1.11. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

- а) копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица, участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

3.1.12. При обращении иностранного гражданина за медицинской помощью в ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» оказание медицинской помощи осуществляется в соответствии с Правилами оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации. Иностранцы граждане, являющиеся застрахованными лицами в соответствии с Федеральным законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», имеют право на бесплатное оказание медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования. Гражданин информируется о возможности получения бесплатной медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию в рамках Программы в других медицинских организациях. Медицинская помощь в плановой форме оказывается при условии заключения договора на оказание платных медицинских услуг для физического лица или по добровольному медицинскому страхованию (ДМС). Медицинская документация выдается иностранным гражданам на русском языке.

3.1.13. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантии качества стоматологической помощи и установлении гарантийного срока и срока службы овеществленных результатов стоматологических работ в ООО Стоматологическая клиника Бондаревых». При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информированном согласии или специальном документе.

## **3.2. Порядок оформления документов**

3.2.1. Оказание стоматологической помощи в Клинике осуществляется на основании Договора о предоставлении платных медицинских услуг, дополнительных соглашений и приложений к нему. При заключении договора пациенту (законным представителям) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов.

Договоры оказания платных медицинских услуг содержат следующую информацию:

- сведения об исполнителе:
- наименование и фирменное наименование медицинской организации - 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;
- 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;
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) 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;

- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора (по предварительному уведомлению пациента и согласованию обеих сторон договора);
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.2.2. Для оформления документов на первом приеме необходимо наличие паспорта. За несовершеннолетних детей документы подписывают родители или законные представители. Законному представителю необходимо предъявить следующие документы: паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность), свидетельство о рождении ребенка или иные правоустанавливающие документы.

Пациенты, получающие медицинские услуги по программам ДМС, обязаны предъявить паспорт и полис ДМС или гарантийное письмо на оплату медицинских услуг от страховой компании.

Для оформления Договора о предоставлении платных медицинских услуг, дополнительных соглашений и приложений к нему необходимо в соответствии с требованиями ст. 9 ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.06 г., и ст. 94 ФЗ № 323 от 21.11 2011 (в ред. Федерального закона от 29.07.2017 N 242-ФЗ) письменное подтверждение Заказчиком/ Потребителем своего согласия на обработку персональных данных. Согласие на обработку персональных данных может быть дано субъектом персональных данных или его представителем.

В оформлении договора может быть отказано в случае непредоставления документов, указанных в настоящем пункте, за исключением оказания экстренной медицинской помощи.

3.2.3. 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.

3.2.4. На предоставление платных медицинских услуг составляется Предварительный план лечения (смета). Его составление является обязательным, при этом он является неотъемлемой частью договора.

3.2.5. 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 (заказчика).

Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе. Заказчик вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия медицинских услуг, а если они уже оплачены, - потребовать возврата уплаченных за них сумм.

3.2.6. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

3.2.7. Согласно действующему законодательству (ст. 22 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») любое медицинское вмешательство возможно только после добровольного информированного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство, оформленного письменно. Врачи Клиники в доступной форме, подробно объясняют пациентам (законным представителям) причины их заболеваний и проблем, возможные варианты их дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, возможный риск как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него, возможные варианты и последствия медицинского вмешательства, ожидаемые результаты и сроки лечения, а также информируют 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.

Клиника предлагает пациентам (законным представителям) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от предложенной диагностики, лечения.

При отказе пациента (законных представителей) подписать информированное согласие на медицинское вмешательство Клиника имеет право отказать в предоставлении услуги согласно действующему законодательству, за исключением пациентов, нуждающихся в экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям (ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»).

3.2.8. По окончании каждого этапа лечения пациентам (законным представителям) выдаются исчерпывающие рекомендации. Все свои действия, а также действия пациентов, влияющие на качество оказания им медицинских услуг, работники Клиники тщательным образом документируют. На каждого пациента заводится медицинская карта или история болезни. В ней регистрируются паспортные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

3.2.9. Все полученные в Клинике или предоставленные пациентами (законными представителями) диагностические материалы (лабораторные исследования, рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) так же прилагаются к медицинской карте. Все эти документы являются собственностью Клиники и хранятся в архиве согласно действующему законодательству.

3.2.10. Сведения, являющиеся по закону врачебной тайной, могут быть сообщены только самому пациенту (законным представителям) и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность. Допускается предоставление этих сведений без согласия пациентов только по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, а также в других случаях, предусмотренных законодательством. Адвокату пациента (законных представителей) информация, относящаяся к врачебной тайне, предоставляется только по предъявлению доверенности, заверенной нотариусом.

3.2.11. Пациент (его законный представитель), при оказании ему платных медицинских услуг, имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, а также получать консультации у других специалистов. По письменному заявлению пациента (законных представителей) работники Клиники могут подготовить выписку из медицинской карты (эпикриз), какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа или карты. В связи с плановой занятостью врачей и среднего медицинского персонала на оказание этих услуг иногда требуется значительное время (до 5 дней).

3.2.12. Правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации устанавливаются Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

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

3.3.1. Прием пациентов осуществляется в помещении Клиники по предварительной записи.

3.3.2. Время работы Клиники с 8.00 до 20.00.

График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Порядок работы в праздничные дни устанавливается приказами главного врача.

3.3.2. Запись на первичный прием/консультацию/обследование проводится предварительно лично в регистратуре Клиники или по телефону 8 (47391)4-63-21, +7 953 119 52 74.

При телефонном обращении необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе: ФИО; номер полиса ДМС, номер контактного телефона.

Гражданин сообщает работнику клиники специализацию и/или ФИО врача, к которому хочет записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема. День и время приёма выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором. На основании сведений, полученных от гражданина, администратор вносит реестровую запись.

Гражданин, при личном обращении в регистратуру клиники для записи на прием к врачу, может получить услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведенному для приема в графике конкретного врача медицинской организации.

3.3.3. Приём пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.

3.3.4. Пациент приходит в Клинику за 15-20 минут до назначенного времени. Администратор предоставляет для ознакомления Согласие на обработку персональных данных, действующий Прейскурант, Положение о гарантии качества стоматологической помощи и установлении гарантийного срока и срока службы овеществленных результатов стоматологических работ в ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых», Договор на платные медицинские услуги, который пациент подписывает после ознакомления со всеми документами. Также для ознакомления предоставляются настоящие Правила и Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг. Администратор оформляет медицинскую карту пациента.

3.3.5. Пациент проходит в кабинет врача на первичную консультацию (прием). Повторной считается консультация при регулярных явках пациента в течение 6-и месяцев. При обращении пациента, превышающем период более чем в 6 месяцев, консультация (прием) считается первичной. В кабинете врача оформляются: Анкета пациента, информированное добровольное согласие на медицинские услуги, предварительный план лечения и другие дополнительные соглашения.

3.3.6. Пациент заходит в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.3.7. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент (законные представители) предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской документации, где пациент (законные представители) делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения.

3.3.8. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае врачи выписывают соответствующее направление и/или медицинское заключение.

3.3.9. По окончании первого приёма администратор по указанию лечащего врача выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора, желательно, не менее чем за 24 часа. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, администратор и/или 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 пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

3.3.10. Пациент обязан соблюдать правомерные указания и рекомендации лечащих врачей Клиники, обеспечивающие качественное оказание платных медицинских услуг, в том числе режим лечения, и правила поведения пациента в ООО «Стоматологическая клиника



Бондаревых». В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

3.3.11. Исполнитель предоставляет на проведенные работы (пломбирование, протезирование) гарантию. Сроки и условия гарантии на работы, выполненные Исполнителем, устанавливаются лечащим врачом согласно положению о Гарантийных сроках Исполнителя и записываются в гарантийном талоне.

3.3.12. Исполнитель вправе отказать Пациентам в медицинском обслуживании в случаях: явки по поводу оказания медицинских услуг во время, когда не осуществляется прием соответствующим специалистом или кабинетом;

- явки на прием в состоянии (предположительно) алкогольного или наркотического опьянения;
- несвоевременной оплаты за ранее оказанные услуги;
- явки на обследование и лечебные процедуры без необходимой предварительной подготовки.

3.3.13. Лечащий врач по согласованию с администрацией может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом и/или законных представителей Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых», нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников Клиники.

3.3.14. В случае возникновения спорных ситуаций между пациентом и представителем Клиники, Пациент или его законный представитель может обратиться по данному вопросу к главному врачу. Претензии и споры, возникшие между Клиникой и Пациентом и/или законными представителями разрешаются путем переговоров либо в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается Клиникой в течение 10 рабочих дней с момента ее получения.

#### **4. Качество предоставляемых услуг**

4.1. При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения сертифицированными специалистами;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;

4.2. Медицинская услуга считается оказанной качественно при условии, что медицинским персоналом была строго соблюдена технология ее оказания в соответствии со стандартами медицинской помощи, и (или) клиническими протоколами ведения больных (при их отсутствии – с общепринятой клинической практикой).

4.3. Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги в случае несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций, данных врачом-специалистом (предписанный режим, временные ограничения) не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Клинике.

4.4. Возможный дискомфорт различной локализации, вызванный спецификой медицинских методик (технологий), являясь нормальной реакцией организма на физическое вмешательство или

химическое воздействие препаратов, который проходит в течение разумного срока и о котором пациент был заранее предупрежден специалистом, не является показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Клинике.

4.5. Необходимым условием для обеспечения качества предоставляемых медицинских услуг является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, выполнение предписанного режима, при необходимости соблюдения определенного режима питания.

## **5. Порядок оплаты медицинских услуг**

5.1. Цены (тарифы) на медицинские услуги, предоставляемые Клиникой, устанавливаются ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» самостоятельно. Цены на платные услуги устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Стоматологические услуги оплачиваются Пациентом непосредственно после каждого приема у врача в размере полной стоимости фактически оказанных в данное посещение услуг. При оказании ортопедических стоматологических услуг, дентальной имплантации Заказчик обязан внести аванс, в размере 50 % стоимости услуг в соответствии с Планом лечения до начала оказания услуг. Окончательный расчёт производится Пациентом в день сдачи ортопедической конструкции, завершению операции по дентальной имплантации.

5.3. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской либо по дополнительному соглашению Пациенту может быть предоставлена рассрочка платежа.

5.4. По завершении лечения Пациент подписывает Счет за оказанные медицинские услуги и производит оплату по нему в регистратуре. Оплата осуществляется Пациентом путем внесения наличных денежных средств в кассу Клиники, либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых», либо иным, не запрещенным законом способом. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

5.5. По требованию лица, оплатившего услуги, Клиника выдает «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ» установленной формы.

5.6. Заказчику/Потребителю, направленному к Исполнителю страховой компанией Заказчика/Потребителя, оказываются медицинские стоматологические услуги, предусмотренные программой ДМС Заказчика/Потребителя. Оплата таких услуг производится страховой организацией в соответствии с договором на предоставление лечебно-профилактической помощи по программе ДМС. Стоматологические услуги, не входящие в программу ДМС Заказчика/Потребителя, оплачиваются Заказчиком/Потребителем за счет собственных средств в порядке и размере, предусмотренном настоящим договором.

## **6. Порядок возврата пациенту денежных средств за не оказанные услуги.**

6.1. Порядок возврата наличных денежных средств в день оказания услуги.

Возврат денег пациенту (законным представителям) в день получения медицинских услуг производится на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий) и чека. После подписания главным врачом письменного заявления, пациент (законные представители) получает деньги за не оказанные услуги. Выдача денежных средств производится из операционной кассы.

6.2. Порядок возврата наличных денежных средств не в день получения услуги.

Возврат денег пациенту (законным представителям) не в день получения медицинских услуг производится только из главной кассы организации на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий). Заявление подписывает главный врач. Для возврата денег из главной кассы организации составляется расходный кассовый ордер (форма КО-2). Дополнительно к заявлению прикладывается квитанция, подтверждающий произведенную оплату.

6.3. Возврат денег пациенту (законным представителям), оплаченных в безналичной форме, независимо от дня получения услуги, осуществляется безналичным путем на карту держателя при предъявлении кассового чека и кредитной (платежной карты) карты. Для возврата безналичных денежных средств также необходимо письменное заявление, подписанное главным врачом.

## **7. Бухгалтерский учет и отчетность**

7.1. Денежные средства, поступающие от оказания платных услуг, подлежат налогообложению в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Оплата труда работников производится на основании «Положения об оплате труда работников», утверждаемого главным врачом.

## **8. Ответственность при предоставлении платных услуг**

8.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации Клиника несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Положения и/или договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Пациента.

8.2. Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением настоящего Положения и/или договора об оказании платных медицинских услуг.

8.3. Заказчик имеет право при обнаружении недостатков оказанной платной медицинской услуги, других отступлений от условий Договора требовать от ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги в кратчайший срок;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного повторного оказания услуги.

8.4. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы (военные действия, эпидемии, коммунальные аварии и т.п.).

## **9. Контроль соблюдения порядка и условий оказания платных медицинских услуг**

9.1. При предоставлении платных медицинских услуг ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых», в установленном порядке обеспечивает проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

9.2. Ответственность за обеспечение контроля и организации предоставления платных медицинских услуг в ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» несет главный врач, деятельность которого регламентируется соответствующим положением.

9.3. Контроль соблюдения порядка и условий оказания, а также качества выполнения Клиникой платных медицинских услуг населению осуществляет Департамент здравоохранения Воронежской области, а также другие государственные организации, на которые в соответствии с законами и

иными правовыми актами федерального и регионального уровня возложена проверка деятельности медицинских учреждений. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

#### **10. Дополнительная информация**

Очень важно осознание такого факта, что все вместе: высокая квалификация врачей, техническая оснащенность клиники, применение новейших методов диагностики и лечения и т.д. все же недостаточно для получения наилучшего результата при оказании медицинской услуги.

Требуется активное участие самого пациента (законных представителей) и без этого медицинская услуга не может обеспечить в 100 % случаев положительный результат и прогноз.