УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Медицинский центр «Авиценна»
наименование стоматологической организации
_____ Перевозчикова Н.Н.
подпись инициалы, фамилия
« 01 » 09 20 26 года

ПОЛОЖЕНИЕ
об оказании платных медицинских услуг ООО «МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «АВИЦЕННА»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение об оказании платных медицинских услуг (далее — Положение) разработано в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 г. № 659 (далее — Правила № 659), Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Налоговым кодексом Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан.

1.2 Положение устанавливает порядок и условия предоставления платных медицинских услуг ООО «Медицинский центр «Авиценна» (далее — Клиника) гражданам, обратившимся за получением медицинской помощи на возмездной основе.

1.3 В настоящем Положении используются следующие понятия:

«договор» — договор, в соответствии с которым предоставляются платные медицинские услуги, в том числе договор добровольного медицинского страхования;

«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» — Клиника, предоставляющая платные медицинские услуги в соответствии с договором;

«платные медицинские услуги» — медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счёт личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи;

«потребитель» — физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;

«план лечения» — документ, разработанный врачом-стоматологом на основании результатов диагностического обследования и согласованный с потребителем, определяющий объём, последовательность, сроки и стоимость стоматологических услуг;

«этап лечения» — часть плана лечения, выполняемая в определённый период времени и имеющая самостоятельное клиническое значение (например: подготовительный этап, хирургический этап, ортопедический этап);

«зубопротезная конструкция» — медицинское изделие индивидуального изготовления, предназначенное для восстановления анатомической формы и функции зубов и зубных рядов (коронки, мостовидные протезы, съёмные протезы, вкладки и т.п.);

«ортодонтическая конструкция» — медицинское изделие индивидуального изготовления или серийного производства, предназначенное для исправления аномалий положения зубов и прикуса (брекет-системы, элайнеры, ретейнеры, съёмные ортодонтические аппараты и т.п.);

«лабораторный этап» — часть процесса изготовления зубопротезной или ортодонтической конструкции, выполняемая зубным техником в зуботехнической лаборатории (собственной или сторонней) вне полости рта потребителя.

Понятия «медицинская организация» и «медицинская услуга» употребляются в значениях, определённых Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.4 Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», со всеми вытекающими правами, включая право на получение информации о состоянии здоровья, врачебную тайну, информированное добровольное согласие и отказ от медицинского вмешательства.

1.5 Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой при наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.
1.6 Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объёму и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.
1.7 Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителя и (или) заказчика ответственным за информирование в порядке, установленном Положением об ответственном за информирование.
1.8 Настоящее Положение вводится в действие с 1 сентября 2026 г.
1.9 Со дня введения в действие настоящего Положения признаётся утратившим силу Положение об оказании платных медицинских услуг ООО «Медицинский центр «Авиценна», утверждённое приказом от «01» апреля 2021 г. № 31. Документы, оформленные на основании ранее действовавшего Положения, сохраняют силу в части договоров, заключённых до 1 сентября 2026 г., до их полного исполнения.

2. Разграничение платных и бесплатных медицинских услуг

2.1 Клиника не является участником реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и оказывает медицинскую помощь исключительно на платной основе, за исключением случаев оказания медицинской помощи в экстренной форме при состояниях, угрожающих жизни пациента.
2.2 При заключении договора потребителю и (или) заказчику в доступной форме предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объёмов 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 — территориальная программа). Указанная информация предоставляется в письменной форме в составе документов, подписываемых потребителем (заказчиком) при заключении договора, либо путём ознакомления с информацией, размещённой на информационном стенде и официальном сайте Клиники, о чём делается отметка в договоре.
2.3 Отказ потребителя от заключения договора и (или) от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объёма медицинской помощи, оказываемой потребителю без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы (при её наличии у Клиники).
2.4 В случае участия Клиники в реализации программы государственных гарантий и территориальной программы Клиника имеет право оказывать платные медицинские услуги в следующих случаях:
2.4.1 назначение и применение по медицинским показаниям лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения, если их назначение и применение не обусловлены жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень;
2.4.2 применение медицинских изделий и лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не закупаемых за счёт бюджетных ассигнований бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации и не подлежащих оплате в рамках программы государственных гарантий и территориальных программ;
2.4.3 анонимно — за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

2.4.4 гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на её территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;
2.4.5 при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьёй 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также случаев, требующих оказания медицинской помощи в экстренной форме.
2.5 Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников Клиники для оказания платных медицинских услуг, а также порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги устанавливаются руководителем Клиники в соответствии с приказом «Об утверждении и введении в действие прейскуранта на платные медицинские услуги».
2.6 Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:
2.6.1 в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, утверждаемым Министерством здравоохранения Российской Федерации;
2.6.2 в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации и обязательными для исполнения на территории Российской Федерации;
2.6.3 на основе клинических рекомендаций;
2.6.4 с учётом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.
2.7 Платные медицинские услуги предоставляются с учётом номенклатуры медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут оказываться в полном объёме стандарта медицинской помощи либо по просьбе потребителя в виде отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

Применительно к стоматологическим услугам это означает: потребитель вправе запросить выполнение отдельных этапов плана лечения (например, только терапевтическое лечение без последующего протезирования), отдельных процедур (профессиональная гигиена полости рта, отбеливание), либо услуг с применением материалов и технологий, превышающих объём стандарта медицинской помощи (использование материалов премиум-класса, цифровое планирование имплантации, применение микроскопа при эндодонтическом лечении).

Просьба потребителя оформляется письменным согласием заказчика (в случае если заказчик приобретает услуги для себя) либо письменным согласием потребителя и заказчика (в случае если договор заключён заказчиком в пользу потребителя). Указанное согласие включается в состав спецификации (перечня платных медицинских услуг) или плана лечения, являющихся приложением к договору, либо оформляется отдельным документом по типовой форме, применяемой Клиникой.
2.8 Назначение и применение лекарственных препаратов, медицинских изделий и специализированных продуктов лечебного питания, не входящих в соответствующий стандарт медицинской помощи либо не предусмотренных соответствующей клинической рекомендацией, допускается исключительно при наличии медицинских показаний (индивидуальная непереносимость, назначение по жизненным показаниям) по решению врачебной комиссии Клиники в соответствии с частью 15 статьи 37 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Порядок деятельности врачебной комиссии и оформления её решений установлен Положением о врачебной комиссии Клиники. Письменное согласие потребителя (заказчика)

на объём платных медицинских услуг, предусмотренное пунктом 2.7 настоящего Положения, не заменяет и не отменяет решение врачебной комиссии в указанных случаях.
2.9 Участие Клиники в реализации территориальных программ обязательного медицинского страхования (при наличии) не должно приводить к снижению объёмов и увеличению сроков ожидания оказания медицинской помощи, оказываемой бесплатно в рамках программы государственных гарантий и территориальных программ.

3. Информация об исполнителе и информирование потребителей
3.1 Информация об исполнителе и о предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителя в соответствии со статьями 8–10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами № 659.
3.2 Ответственным за доведение информации до потребителей и (или) заказчиков является работник Клиники, назначенный приказом «Об организации оказания платных медицинских услуг» (далее — Ответственный за информирование). Функциональные обязанности Ответственного за информирование определяются Положением об ответственном за информирование.
3.3 Клиника — юридическое лицо — обязана предоставить потребителю и (или) заказчику следующую информацию об исполнителе:
3.3.1 основной государственный регистрационный номер (ОГРН);
3.3.2 адрес в пределах места нахождения юридического лица (адрес обособленного подразделения — при наличии);
3.3.3 идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);
3.3.4 адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при его наличии).
3.4 В случае, если Клиника является индивидуальным предпринимателем, потребителю и (или) заказчику предоставляется следующая информация:
3.4.1 основной государственный регистрационный номер;
3.4.2 фамилия, имя и отчество (при наличии);
3.4.3 адрес места жительства и адрес осуществления медицинской деятельности;
3.4.4 идентификационный номер налогоплательщика;
3.4.5 адрес официального сайта в сети «Интернет» (при его наличии).
3.5 По требованию потребителя и (или) заказчика Клиника предоставляет для ознакомления выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.
3.6 Клиника обязана довести до сведения потребителя информацию об осуществлении Клиникой медицинской деятельности, о регистрационном номере лицензии, дате предоставления лицензии, а также о лицензирующем органе, предоставившем лицензию.
3.7 В случае временного приостановления деятельности Клиники для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий Ответственный за информирование обязан проинформировать потребителя путём размещения информации на официальном сайте Клиники в сети «Интернет» (при его наличии) либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность Клиники будет приостановлена, — не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до приостановки, за исключением случаев чрезвычайных ситуаций, аварий инженерных систем, предписаний контрольно-надзорных органов и иных случаев, требующих немедленного приостановления деятельности.
3.8 Помимо информации, указанной в пунктах 3.3–3.6 настоящего Положения, Ответственный за информирование обязан довести до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:
3.8.1 перечень предоставляемых платных медицинских услуг с учётом номенклатуры медицинских услуг, с указанием цен в рублях (Прейскурант);

3.8.2 сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы (в случае участия Клиники в реализации территориальной программы);
3.8.3 стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учётом и на основе которых оказываются платные медицинские услуги, путём размещения на сайте Клиники в сети «Интернет» ссылок на Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещён рубрикатор клинических рекомендаций, а также путём размещения указанных ссылок на информационном стенде Клиники;
3.8.4 сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и о квалификации;
3.8.5 график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
3.8.6 образцы договоров;
3.8.7 перечень категорий потребителей, имеющих право на получение скидок (льгот), а также перечень скидок (льгот), предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в соответствии с приказом Клиники «О порядке предоставления скидок и льгот при оказании платных медицинских услуг» — при условии их установления руководителем Клиники;
3.8.8 информацию о применяемых при оказании стоматологических услуг материалах и медицинских изделиях: группы применяемых материалов (пломбировочные материалы, материалы для протезирования, имплантаты и т.п.) с указанием производителя, страны происхождения, основных характеристик; возможность выбора потребителем материалов различных ценовых категорий (эконом, стандарт, премиум); условия согласования материалов до начала лечения;
3.8.9 информацию об этапах и сроках оказания многоэтапных стоматологических услуг: типовые сроки изготовления зубопротезных и ортодонтических конструкций; наличие лабораторного этапа (собственная или сторонняя зуботехническая лаборатория); количество визитов при типовых видах лечения (протезирование коронкой, имплантация, установка брекет-системы);
3.8.10 информацию о гарантийных обязательствах Клиники на результаты стоматологического лечения: виды услуг, на которые предоставляется гарантия (пломбирование, протезирование, имплантация и т.п.); сроки гарантии на работу врача и на конструкции (при их установлении Клиникой); условия сохранения гарантии (регулярные контрольные осмотры, профессиональная гигиена полости рта, соблюдение рекомендаций врача по уходу и нагрузке); гарантийные и негарантийные случаи;
3.8.11 информацию о правилах ухода за зубопротезными и ортодонтическими конструкциями, рекомендациях по питанию и ограничениях нагрузки (общая информация; детальные рекомендации предоставляются лечащим врачом индивидуально);
3.8.12 контакты Росздравнадзора, Роспотребнадзора и ТФОМС.
3.8.13 почтовый адрес или адрес электронной почты,на которые может быть направлено обращение (жалоба). Порядок работы с обращениями (жалобами) определяется отдельным разделом настоящего Положения.

4. Прейскурант, ценообразование, скидки и льготы

4.1 Порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые Клиникой, устанавливается руководителем Клиники в соответствии с Правилами № 659.
4.2 Цены (тарифы) на платные медицинские услуги фиксируются в прейскуранте цен на платные медицинские услуги (далее — Прейскурант), утверждённом приказом Клиники «Об утверждении и введении в действие прейскуранта на платные медицинские услуги».

4.3. Прейскурант формируется с учётом номенклатуры медицинских услуг, утверждённой приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации, действующим на дату утверждения Прейскуранта. Цены указываются в рублях.
Для стоматологических услуг цена, указанная в Прейскуранте, может включать: работу врача (приём, манипуляции), либо комплексную стоимость (работа + стандартные материалы), либо только работу врача с отдельным указанием стоимости материалов и лабораторных работ. Структура цены определяется Положением о порядке формирования цен и утверждения прейскуранта и указывается в Прейскуранте применительно к каждой позиции (услуге) или группе услуг.
При оказании услуг, связанных с изготовлением зубопротезных и ортодонтических конструкций, итоговая стоимость для потребителя складывается из: стоимости работы врача-стоматолога (клинический этап), стоимости работы зубного техника (лабораторный этап), стоимости применяемых материалов и медицинских изделий (при их отдельном учёте). Детализация стоимости по указанным составляющим отражается в смете, являющейся неотъемлемой частью договора.
4.4 Медицинские услуги, оказываемые Клиникой населению в рамках медицинской деятельности, освобождаются от налогообложения налогом на добавленную стоимость в соответствии с подпунктом 2 пункта 2 статьи 149 Налогового кодекса Российской Федерации при наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности.
4.5 Пересмотр Прейскуранта осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в 12 месяцев, в порядке, установленном приказом об утверждении Прейскуранта. Внесение изменений в действующий Прейскурант путём его редактирования без издания отдельного приказа об утверждении новой редакции Прейскуранта не допускается.
4.6 Ответственным за формирование и пересмотр цен (тарифов) является работник Клиники, назначенный приказом «Об организации оказания платных медицинских услуг»
4.7 Клиника вправе устанавливать скидки и (или) льготы отдельным категориям потребителей в порядке, определённом приказом Клиники «О порядке предоставления скидок и льгот при оказании платных медицинских услуг» и утверждённым им Положением о скидках и льготах при оказании платных медицинских услуг, включая Реестр скидок и льгот.
4.8 Скидки и льготы предоставляются на равных условиях любому потребителю, документально подтвердившему принадлежность к соответствующей категории, определённой Реестром скидок и льгот, без права отказа отдельным потребителям при их соответствии установленным условиям.
4.9 Итоговая стоимость платных медицинских услуг с учётом предоставленной скидки (льготы) и (или) списанных бонусных баллов в обязательном порядке указывается в договоре и (или) смете, и (или) акте об оказании медицинских услуг, предоставляемых потребителю (заказчику).
4.10 Предоставление скидки (льготы) или списание бонусных баллов не влияет на объём и качество оказываемой медицинской услуги и не изменяет условия гарантийных обязательств Клиники.
4.11 Стоимость платных медицинских услуг, указанная в Прейскуранте, является единой для всех потребителей. Дифференциация стоимости одной и той же услуги для разных категорий потребителей допускается исключительно в форме скидки (льготы) от базовой цены по Прейскуранту и только при условии отражения такой скидки (льготы) в Реестре скидок и льгот.
4.12 Информация об условиях предоставления скидок (льгот) и об участии в бонусной программе доводится до сведения потребителей путём размещения на информационном стенде, на официальном сайте Клиники в сети «Интернет» и (или) в мобильном приложении Клиники Ответственным за информирование не позднее [3] рабочих дней с момента введения или изменения скидки (льготы).

4.13 Установление, изменение и отмена скидок (льгот) осуществляется руководителем Клиники путём утверждения новой редакции Реестра скидок и льгот с указанием даты введения изменения и подписью руководителя. Издание отдельного приказа при каждом изменении Реестра скидок и льгот не требуется, что не отменяет требований пункта 4.5 настоящего Положения к порядку внесения изменений в Прейскурант.

5. Порядок заключения договора и оплаты платных медицинских услуг

5.1 Договор на оказание платных медицинских услуг заключается потребителем и (или) заказчиком с Клиникой в письменной форме по типовым формам, утверждённым в установленном Клиникой порядке.

5.2 Клиника применяет следующие виды договоров:

5.2.1 договор на оказание платных медицинских услуг с потребителем — физическим лицом (потребитель и заказчик — одно лицо);

5.2.2 договор в пользу третьего лица / с законным представителем потребителя (для несовершеннолетних, недееспособных — заказчик и потребитель — разные лица);

5.2.3 договор с заказчиком — юридическим лицом (в том числе со страховой организацией по договору добровольного медицинского страхования);

5.2.4 дополнительное соглашение к договору (при изменении объёма, перечня или стоимости платных медицинских услуг в ходе лечения).

5.3 Договор должен содержать следующую информацию:

5.3.1 сведения об исполнителе: для юридического лица — наименование и фирменное наименование (при наличии), адрес в пределах места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика; для индивидуального предпринимателя — фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, адрес осуществления медицинской деятельности, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика; сведения о лицензии: регистрационный номер лицензии, дата предоставления лицензии, лицензирующий орган, предоставивший лицензию, перечень выполняемых (оказываемых) работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, указанных в едином реестре лицензий Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, в рамках предоставляемых в соответствии с договором платных медицинских услуг;

5.3.2 сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг анонимно сведения фиксируются со слов потребителя): 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 номер телефона; данные документа, удостоверяющего личность (за исключением случаев предоставления платных медицинских услуг анонимно);

5.3.3 сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя (при наличии): фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и номер телефона; данные документа, удостоверяющего личность; данные документа, подтверждающего полномочие законного представителя потребителя или полномочие лица, заключающего договор от имени потребителя, на заключение договора;

5.3.4 сведения о заказчике (в том числе если законный представитель потребителя и заказчик — одно и то же лицо): для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя — фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и номер телефона; данные документа, удостоверяющего личность; для юридического лица — наименование, адрес в пределах места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика; для заказчика — индивидуального предпринимателя — адрес места осуществления деятельности и основной государственный регистрационный номер;

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

5.3.5.1 для стоматологических услуг, связанных с изготовлением зубопротезных или ортодонтических конструкций, договор (смета) дополнительно должен содержать:

- информацию о применяемых материалах и медицинских изделиях: наименование, производитель, страна происхождения, основные характеристики (класс материала, тип конструкции); согласование материалов с потребителем до начала изготовления конструкции является обязательным условием исполнения договора;
- этапность лечения: перечень этапов (диагностический, подготовительный, клинический, лабораторный, контрольный и т.п.), последовательность их выполнения, ориентировочные сроки каждого этапа;
- количество визитов и интервалы между ними (для протезирования, имплантации, ортодонтического лечения);
- условия изменения плана лечения: порядок согласования дополнительных услуг, корректировки сроков и стоимости при выявлении в ходе лечения обстоятельств, не установленных на этапе диагностики.

5.3.6 стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

5.3.7 срок предоставления платных медицинских услуг;

5.3.8 сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя: фамилия, имя и отчество (при наличии); должность; данные документа, подтверждающего полномочие на заключение договора;

5.3.9 подписи исполнителя, потребителя и (или) заказчика (в случае если заказчик является юридическим лицом — также должность лица, заключающего договор от имени заказчика);

5.3.10 ответственность сторон за невыполнение условий договора;

5.3.11 порядок изменения и расторжения договора;

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

5.3.13 уведомление потребителя и (или) заказчика о том, что в соответствии с частью 3 статьи 27 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях (соответствует пункту 9.3.2 настоящего Положения);

5.3.14 уведомление о том, что несоблюдение назначений (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 её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя, а также являться основанием для досрочного прекращения гарантийных обязательств Клиники (соответствует пунктам 9.3.4 и 7.13 настоящего Положения);

5.3.15 для стоматологических услуг, на результаты которых установлены гарантийные обязательства Клиники (при их установлении): информацию о сроках гарантии на работу врача и на конструкции, условиях сохранения гарантии (регулярные контрольные осмотры, профессиональная гигиена полости рта, соблюдение рекомендаций врача), перечне гарантийных и негарантийных случаев; ссылку на Положение о гарантийных обязательствах (при его наличии в Клинике).

5.4 Количество экземпляров договора соответствует количеству сторон (кроме случаев заключения договора дистанционным способом). Договор хранится в порядке, определённом законодательством Российской Федерации об архивном деле.

5.5 В договоре должна содержаться информация о возможности получения соответствующей медицинской помощи бесплатно в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы в порядке, предусмотренном п. 2.2 настоящего Положения.

5.6 При заключении договора потребителю и (или) заказчику должна предоставляться в доступной форме следующая информация о платных медицинских услугах:

5.6.1 порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), в соответствии и с учётом которых (соответственно) оказываются платные медицинские услуги, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи;

5.6.2 информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (об уровне его профессионального образования и о квалификации);

5.6.3 другие сведения, относящиеся к предмету договора.

5.7 На оказание платных медицинских услуг, предусмотренных договором, может быть составлена твёрдая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя обязательно (смета является неотъемлемой частью договора). Форма сметы определяется приказом Клиники об утверждении типовых форм документов.

Для стоматологических услуг, связанных с изготовлением зубопротезных или ортодонтических конструкций, а также при стоимости лечения свыше 300.000 рублей, составление сметы рекомендуется как обязательное.

Для многоэтапного стоматологического лечения (протезирование на имплантатах, комплексная реабилитация, ортодонтическое лечение) типичным сценарием является приблизительная смета, поскольку на момент заключения договора объём услуг может быть определён ориентировочно и подлежит уточнению в ходе диагностики и лечения. Исполнитель обязан своевременно предупреждать потребителя (заказчика) о необходимости дополнительных услуг и существенном превышении первоначальной сметы в порядке, предусмотренном пунктом 5.8 настоящего Положения.

Смета детализирует: перечень услуг по этапам лечения; стоимость работы врача и зубного техника; стоимость материалов и медицинских изделий (при их отдельном учёте); общую стоимость с выделением стоимости каждого этапа; сроки выполнения каждого этапа.

5.8 В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника обязана предупредить об этом потребителя и (или) заказчика. Согласие потребителя и (или) заказчика на оказание дополнительных платных медицинских услуг оформляется в письменной форме (в виде отметки в медицинской документации, отдельного согласия либо дополнительного соглашения к договору — по решению Клиники).

5.9 При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются исполнителю в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с пунктом 10 части 2 статьи 81 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5.10 В случае отказа потребителя и (или) заказчика после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор прекращается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают исполнителю фактически понесённые исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

5.11 Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить предоставляемые исполнителем платные медицинские услуги в порядке и сроки, которые установлены договором,

заключённым с исполнителем, с учётом положений ст. 16[1] и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

5.12 Потребителю и (или) заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдаётся документ, подтверждающий факт осуществления расчёта за предоставленные платные медицинские услуги (кассовый чек или бланк строгой отчётности).

5.13 Исполнитель выдаёт иной документ, подтверждающий факт осуществления расчёта за предоставленные платные медицинские услуги, в случае если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у исполнителя отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов.

5.14 В целях защиты прав заказчика и (или) потребителя (в том числе в целях предоставления социального налогового вычета по налогу на доходы физических лиц, предусмотренного пп. 3 п. 1 ст. 219 Налогового кодекса Российской Федерации) исполнитель по заявлению заказчика и (или) потребителя при наличии согласия потребителя или его законного представителя выдаёт следующие документы, подтверждающие фактические расходы на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов:

5.14.1 копия договора и дополнительных соглашений к нему (в случае заключения дополнительных соглашений);

5.14.2 документ, подтверждающий фактические расходы на оказанные платные медицинские услуги, выданный по форме и в порядке, которые утверждаются федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным по контролю и надзору в области налогов и сборов, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения;

5.14.3 рецептурный бланк, заверенный подписью и личной печатью медицинского работника, печатью исполнителя (при её наличии), или выписка из медицинской документации пациента, содержащая сведения о назначении лекарственного препарата.

5.15 Заключение договора и оплата платных медицинских услуг заказчиком в случае, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

6. Особенности предоставления платных медицинских услуг при заключении договора дистанционным способом

6.1 Договор может быть заключён посредством использования сети «Интернет» (при наличии у Клиники сайта в сети «Интернет» или мобильного приложения) на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием платных медицинских услуг (дистанционный способ заключения договора), а также с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

6.2 Исполнителем до заключения договора дистанционным способом должна быть предоставлена потребителю и (или) заказчику следующая информация об исполнителе:

6.2.1 наименование (фирменное наименование (при наличии) юридического лица либо фамилия, имя и отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя;

6.2.2 основной государственный регистрационный номер;

6.2.3 номера телефонов и режим работы;

6.2.4 идентификационный номер налогоплательщика;

6.2.5 информация о предоставляемых платных медицинских услугах, предусмотренная статьёй 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

6.2.6 порядок и способы оплаты платных медицинских услуг;

6.2.7 сведения о лицензии (регистрационный номер лицензии, дата предоставления лицензии, лицензирующий орган, предоставивший лицензию);

6.2.8 адрес, в том числе адрес электронной почты, на который могут быть направлены обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

6.3 Указанная в пункте 6.2 настоящего Положения информация или ссылка на неё размещается на главной странице сайта Клиники в сети «Интернет» или в мобильном приложении (при их наличии).

6.4 Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключённым со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путём совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты платных медицинских услуг с учётом положений статей 16^1 и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

6.5 Со дня получения согласия (акцепта), в том числе путём осуществления потребителем и (или) заказчиком частичной или полной оплаты платных медицинских услуг, все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия потребителя и (или) заказчика.

6.6 При заключении договора исполнитель предоставляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключённом договоре и его условиях.

6.7 По требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключённого договора (выписка из договора), подписанного (подписанная) усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

6.8 Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключённого дистанционным способом, может осуществляться в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

6.9 Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить предоставляемые исполнителем платные медицинские услуги в порядке и сроки, которые установлены договором, заключённым с исполнителем, с учётом положений статей 16^1 и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

6.10 При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершён способом, используемым при его заключении.

6.11 Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю требования, связанные с предоставлением платных медицинских услуг, в том числе при обнаружении недостатков предоставленных платных медицинских услуг, а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

6.12. Настоящий раздел применяется в случае, если Клиника осуществляет заключение договоров дистанционным способом. При отсутствии у Клиники такой практики раздел не применяется до момента начала использования дистанционного способа заключения договоров.

7. Информированное добровольное согласие и порядок оказания платных медицинских услуг

7.1 Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья.

7.2 Перед оказанием платной медицинской услуги медицинский работник Клиники обязан предоставить потребителю (законному представителю потребителя) в доступной для него форме следующую информацию:

7.2.1 о состоянии его здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, об установленном диагнозе, о методах лечения, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, об их последствиях, а также о предполагаемых результатах лечения;

7.2.2 об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их службы (сроках годности), медицинских показаниях (медицинских противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие;

7.2.3 для стоматологических услуг дополнительно предоставляется:

- информация о применяемых материалах: наименование, производитель, страна происхождения, основные свойства и характеристики, наличие регистрационного удостоверения (сертификата соответствия) на территории Российской Федерации; для имплантатов и имплантируемых медицинских изделий — сведения, позволяющие идентифицировать изделие (артикул, серийный номер, паспорт изделия);
- информация об альтернативных вариантах лечения: возможные методы лечения, различия в применяемых материалах и технологиях, различия в стоимости, сроках лечения, долговечности результата и эстетических характеристиках; рекомендации врача по выбору оптимального варианта с учётом клинической ситуации и пожеланий потребителя;
- информация об этапности лечения: последовательность этапов (диагностический, подготовительный, терапевтический, хирургический, ортопедический, контрольный и т.п.); ориентировочные сроки каждого этапа; необходимость и периодичность повторных визитов; ожидаемый срок изготовления конструкций (при наличии лабораторного этапа);
- информация об ожидаемом сроке службы зубопротезных и ортодонтических конструкций, факторах, влияющих на долговечность результата лечения (качество ухода, соблюдение рекомендаций по нагрузке и питанию, регулярность контрольных осмотров и профессиональной гигиены полости рта).

7.3 Информированное добровольное согласие (далее — ИДС) оформляется в письменной форме или с использованием многофункционального сервиса обмена информацией, подписывается потребителем (законным представителем потребителя) и медицинским работником и является обязательным предварительным условием любого медицинского вмешательства.

7.4 Клиника применяет следующие формы ИДС:

7.4.1 ИДС на медицинское вмешательство — общая форма (применяется при первичном обращении, а также в случаях, когда специализированная форма по конкретному виду вмешательства ещё не утверждена);

7.4.2 ИДС по отдельным видам медицинских вмешательств, определяемым с учётом фактического профиля оказываемой Клиникой медицинской помощи, в том числе:

- вмешательства с применением анестезии (местной, регионарной, общей);
- хирургические вмешательства, в том числе малые амбулаторные операции;
- эндоскопические диагностические и лечебные процедуры;
- вмешательства, связанные с установкой, имплантацией или удалением медицинских изделий;
- вмешательства с применением лучевых методов диагностики, сопряжённых с лучевой нагрузкой;

– иные виды медицинских вмешательств, определяемые перечнем, утверждаемым приказом Клиники, с учётом фактического профиля оказываемой медицинской помощи.

7.5 Каждая форма ИДС содержит описание сути медицинского вмешательства, перечень типичных осложнений и побочных эффектов, альтернативные методы лечения и последствия отказа от вмешательства — применительно к конкретному профилю оказываемой медицинской помощи. Формы ИДС утверждаются в порядке, установленном приказом Клиники об утверждении типовых форм документов.

7.6 Потребитель (законный представитель потребителя) имеет право отказаться от медицинского вмешательства. Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме по утверждённой Клиникой форме с указанием возможных последствий такого отказа, подписывается потребителем (законным представителем потребителя) и медицинским работником.

7.7 При оказании платных медицинских услуг несовершеннолетним в возрасте до 15 лет (больным наркоманией — до 16 лет), а также лицам, признанным в установленном законом порядке недееспособными, если они по своему состоянию не способны дать согласие на медицинское вмешательство, информированное добровольное согласие даёт один из родителей или иной законный представитель. Несовершеннолетние, достигшие возраста 15 лет (больные наркоманией — достигшие возраста 16 лет), имеют право самостоятельно давать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с частью 2 статьи 54 и частью 2 статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.8 При оказании платных медицинских услуг несовершеннолетним присутствие законного представителя обязательно:

7.8.1 при подписании договора и ИДС;

7.8.2 при первичной консультации;

7.8.3 при проведении медицинского вмешательства — по желанию законного представителя и при условии, что его присутствие не нарушает санитарно-противоэпидемический режим и не создаёт препятствий для оказания медицинской помощи.

7.9 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.

7.10 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.

7.11 Исполнитель обязан при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством в сфере охраны здоровья требования к ведению медицинской документации, порядку заполнения и срокам представления форм статистического учёта и отчётности в сфере здравоохранения, а также к передаче сведений в единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения в соответствии с требованиями законодательства.

7.12 Гарантийные обязательства Клиники на результаты стоматологических услуг:

7.12.1 Клиника вправе устанавливать гарантийные сроки на результаты стоматологического лечения в соответствии с отдельным локальным актом Клиники — Положением о гарантийных обязательствах. Гарантийные обязательства устанавливаются на усмотрение Клиники и не являются обязательными в соответствии с действующим законодательством;

7.12.2 гарантийные обязательства в стоматологии разграничиваются на:

— гарантии на работу врача (качество выполненных медицинских манипуляций): пломбирование каналов, хирургические вмешательства, препарирование зубов под коронки и т.п.;

— гарантии на зубопротезные и ортодонтические конструкции (медицинские изделия): коронки, мостовидные протезы, съёмные протезы, имплантаты, брекет-системы и т.п.;
7.12.3 типовые сроки гарантии (при их установлении Клиникой): — пломбирование: от 6 месяцев до 1 года (в зависимости от применяемого материала и объёма реставрации); — эндодонтическое лечение (пломбирование корневых каналов): от 1 года до 2 лет; — зубопротезные конструкции (коронки, мостовидные протезы, вкладки): от 1 года до 3 лет (в зависимости от типа конструкции и применяемых материалов); — съёмные протезы: от 1 года до 2 лет; — имплантаты: от 1 года до 5 лет на работу по установке; срок службы имплантата определяется производителем медицинского изделия; — ортодонтическое лечение: гарантийный срок устанавливается индивидуально с учётом сложности клинического случая и применяемой аппаратуры;
7.12.4 гарантийный срок начинает течь с момента завершения соответствующего этапа лечения или окончательной фиксации конструкции, зафиксированного в акте оказанных услуг и (или) медицинской документации (амбулаторной карте, ортопедическом журнале);
7.12.5 условия сохранения гарантии: — соблюдение потребителем рекомендаций лечащего врача по уходу за полостью рта, зубопротезными и ортодонтическими конструкциями; — соблюдение рекомендаций по ограничению нагрузки на конструкции (отказ от разгрызания твёрдых предметов, ограничение приёма вязких и красящих продуктов и т.п.); — посещение контрольных осмотров в сроки, назначенные лечащим врачом (обязательное условие для сохранения гарантии на протезирование на имплантатах, ортодонтическое лечение); — прохождение профессиональной гигиены полости рта с периодичностью, рекомендованной лечащим врачом (как правило, не реже 1 раза в 6 месяцев для протезирования и имплантации); — отсутствие механических повреждений конструкций в результате травм, падений, несчастных случаев;
7.12.6 гарантийные случаи (при которых Клиника устраняет дефекты безвозмездно в пределах гарантийного срока): — выпадение пломбы, скол или разрушение пломбы при отсутствии вины потребителя; — расцементировка коронки, мостовидного протеза при соблюдении потребителем рекомендаций; — поломка зубопротезной конструкции при отсутствии механических повреждений и соблюдении условий эксплуатации; — развитие воспалительных осложнений в результате некачественно выполненного эндодонтического лечения (при исключении иных причин: несоблюдение рекомендаций, сопутствующие заболевания); — отторжение имплантата в период интеграции при отсутствии нарушений протокола установки (определяется на основании анализа медицинской документации и клинической картины);
7.12.7 негарантийные случаи (при которых Клиника не несёт гарантийных обязательств): — несоблюдение потребителем рекомендаций врача по уходу, нагрузке, режиму питания; — непосещение обязательных контрольных осмотров и отказ от профессиональной гигиены полости рта; — механические повреждения конструкций в результате травм, падений, разгрызания твёрдых предметов, использования конструкций не по назначению; — изменение клинической ситуации, не связанное с качеством работы врача: развитие кариеса на соседних зубах, заболевания пародонта, потеря опорных зубов вследствие общих заболеваний или недостаточной гигиены; — выполнение лечения в области гарантийной работы другим врачом или в другой медицинской организации без согласования с Клиникой; — отторжение имплантата вследствие общих заболеваний потребителя (сахарный диабет в стадии декомпенсации, остеопороз, онкологические заболевания), курения, несоблюдения рекомендаций по нагрузке и гигиене;
7.12.8 информация о гарантийных сроках и условиях их сохранения (при установлении гарантийных обязательств Клиникой) доводится до потребителя при заключении договора и фиксируется в договоре, смете, плане лечения и (или) гарантийном талоне, который выдаётся потребителю после завершения лечения;
7.12.9 при возникновении гарантийного случая потребитель обязан обратиться в Клинику для осмотра и документирования дефекта. Клиника обязана провести осмотр и

зафиксировать ситуацию в медицинской документации, определить причину возникновения дефекта и установить, является ли случай гарантийным. При признании случая гарантийным Клиника безвозмездно устраняет дефект в согласованные с потребителем сроки.

7.13 Потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора по его требованию и в доступной для него форме предоставляются медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах медицинского обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях — без взимания дополнительной платы.

8. Работа с обращениями (жалобами) потребителей и возврат денежных средств

8.1 Клиника доводит до сведения потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы и организацию, указанные в Правилах № 659 (территориальные органы Росздравнадзора, Роспотребнадзора, территориальный фонд обязательного медицинского страхования), а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба).

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

8.3 Обращения (жалобы) потребителей и (или) заказчиков принимаются Клиникой:

8.3.1 в письменной форме — лично на рецепции Клиники или почтовым отправлением по адресу: 427436, Удмуртская Республика, г. Воткинск, ул. Зверева, 6;

8.3.2 в электронной форме — по адресу электронной почты: somatidental@ya.ru;

8.3.3 через форму обратной связи на официальном сайте Клиники в сети «Интернет» somatidental.ru

8.3.4 устно — на приёме у руководителя Клиники или уполномоченного лица (по предварительной записи).

8.4 Все поступающие обращения (жалобы) регистрируются в Журнале регистрации обращений (жалоб) потребителей, который ведётся ответственным за ведение и хранение документации, связанной с предоставлением платных медицинских услуг. Журнал содержит следующие графы:

8.4.1 дата и регистрационный номер обращения;

8.4.2 ФИО потребителя (заказчика) и его контактные данные;

8.4.3 способ подачи обращения (лично / почта / e-mail / сайт / приложение);

8.4.4 краткое содержание обращения;

8.4.5 ответственный за рассмотрение;

8.4.6 срок рассмотрения;

8.4.7 принятое решение и дата направления ответа.

8.5 Типичные основания для обращений потребителей (заказчиков) в стоматологической клинике:

8.5.1 обращения по качеству оказанных услуг:

- неудовлетворённость эстетическим результатом протезирования (цвет, форма, прилегание коронок);
- выпадение пломбы в течение гарантийного срока;
- болевые ощущения после эндодонтического лечения (пломбирования каналов); — осложнения после хирургических вмешательств (удаление зуба, имплантация): отёк, кровотечение, воспаление;
- поломка или расцементировка зубопротезной конструкции;
- отторжение имплантата;
- отсутствие ожидаемого результата ортодонтического лечения;

8.5.2 обращения по срокам оказания услуг:

- задержка изготовления зубопротезной или ортодонтической конструкции зуботехнической лабораторией;
- необходимость дополнительных примерок, увеличивающих сроки протезирования;
- перенос запланированных визитов по инициативе Клиники;
- увеличение общей продолжительности многоэтапного лечения по сравнению с первоначально озвученной;

8.5.3 обращения по стоимости услуг:

- увеличение стоимости лечения по сравнению с первоначальной сметой вследствие выявления дополнительных проблем (необходимость лечения каналов, костной пластики при имплантации и т.п.);
- включение в счёт дополнительных материалов или услуг, о которых потребитель не был предупреждён;
- несогласие с повышением стоимости услуг в период многоэтапного лечения;

8.5.4 обращения по гарантийным обязательствам:

- отказ Клиники признать случай гарантийным (например, при утверждении Клиникой, что потребитель не соблюдал рекомендации);
- несогласие потребителя с условиями сохранения гарантии (обязательность контрольных осмотров, профгигиены);
- споры о причине дефекта (некачественная работа врача vs несоблюдение потребителем рекомендаций);

8.5.5 обращения, связанные с отказом от продолжения многоэтапного лечения и возвратом денежных средств:

- отказ от продолжения ортодонтического лечения (длительный срок, дискомфорт);
- отказ от установки изготовленной зубопротезной конструкции после примерки (неудовлетворённость эстетикой);
- отказ от имплантации на этапе после хирургического вмешательства, но до протезирования;
- требование возврата полной стоимости лечения при отказе от продолжения лечения после выполнения части услуг;

8.5.6 обращения по информированию:

- претензии о недостаточном информировании о материалах, альтернативных вариантах лечения, сроках изготовления конструкций;
- претензии о том, что потребителя не предупредили о необходимости контрольных осмотров для сохранения гарантии.

8.6 Ответ на обращение (жалобу) направляется потребителю и (или) заказчику в той же форме, в которой оно было подано, если потребитель (заказчик) не указал иной предпочтительный способ получения ответа. Срок направления ответа — не позднее 14 календарных дней со дня регистрации обращения, если законодательством Российской Федерации не установлены иные сроки.

8.7 Обязанность Клиники по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с главой III Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», в том числе в следующих случаях:

8.7.1 при обнаружении потребителем недостатков оказанной платной медицинской услуги — если потребитель отказался от исполнения договора;

8.7.2 при нарушении Клиникой установленных сроков оказания платной медицинской услуги — если потребитель отказался от исполнения договора;

8.7.3 при отказе потребителя и (или) заказчика от исполнения договора до завершения оказания платных медицинских услуг (добровольный отказ) — в этом случае потребитель

(заказчик) оплачивает Клинике фактически понесённые расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, а оставшаяся часть подлежит возврату.

8.8 Порядок возврата денежных средств:

8.8.1 потребитель (заказчик) подаёт письменное заявление на имя руководителя Клиники с указанием причины возврата, реквизитов договора, суммы, подлежащей возврату, и реквизитов для перечисления (при безналичном расчёте);

8.8.2 заявление рассматривается руководителем Клиники или уполномоченным лицом в течение [10] рабочих дней со дня его поступления;

8.8.3 по результатам рассмотрения составляется акт о возврате денежных средств, подписываемый обеими сторонами (при возможности), либо направляется мотивированный отказ;

8.8.4 возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не согласовано с потребителем (заказчиком), в срок не позднее [10] календарных дней со дня принятия решения о возврате;

8.8.5 Фактически понесённые расходы при отказе потребителя от исполнения договора рассчитываются по формуле:

Сумма к возврату = Оплаченная сумма − Фактически понесённые расходы

Фактически понесённые расходы включают:

- стоимость оказанных на момент отказа услуг по Прейскуранту;
- стоимость использованных материалов, лекарственных препаратов, медицинских изделий (по документам поставщиков);
- для стоматологических услуг: стоимость индивидуально изготовленных зубопротезных и ортодонтических конструкций, кап, шин и иных медицинских изделий индивидуального изготовления, которые не могут быть использованы для другого потребителя (возмещению подлежит полная стоимость изготовления, включая работу зубного техника и стоимость материалов);
- стоимость работ, выполненных сторонней зуботехнической лабораторией и оплаченных Клиникой (по документам лаборатории);
- иные документально подтверждённые расходы, связанные с исполнением договора.

При расчёте фактических расходов для многоэтапного стоматологического лечения учитывается стадия, на которой потребитель отказался от продолжения лечения: — если отказ произошёл после изготовления индивидуальной конструкции, но до её установки (фиксации), стоимость конструкции возмещению не подлежит; — если отказ произошёл после клинического этапа (препарирование зубов, снятие оттисков), но до передачи работы в зуботехническую лабораторию, стоимость лабораторного этапа не включается в фактические расходы; — при отказе от ортодонтического лечения после фиксации брекет-системы в фактические расходы включается стоимость брекет-системы и работы по её фиксации; при этом стоимость последующих этапов лечения (активация, контрольные осмотры) не включается.

Расчёт фактических расходов оформляется в письменной форме с детализацией по статьям расходов и предоставляется потребителю вместе с подтверждающими документами (копии актов выполненных работ зуботехнической лаборатории, товарные накладные на материалы и т.п.).

8.9 Предоставление скидки или списание бонусных баллов не являются основанием для отказа Клиники в рассмотрении обращения (жалобы) или возврате денежных средств. При возврате денежных средств возвращается фактически уплаченная потребителем (заказчиком) сумма (с учётом ранее предоставленной скидки).

9. Ответственность сторон

9.1 За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору на оказание платных медицинских услуг стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской

Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

9.2 Ответственность Клиники (исполнителя):

9.2.1 Клиника несёт ответственность за качество и безопасность предоставляемых платных медицинских услуг в соответствии с условиями договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — в соответствии с требованиями, предъявляемыми к услугам такого рода, включая обязательные требования, установленные порядками оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями и стандартами медицинской помощи;

9.2.2 вред, причинённый жизни или здоровью потребителя в результате предоставления платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации независимо от того, состоял ли потребитель в договорных отношениях с Клиникой;

9.2.3 Клиника несёт ответственность за нарушение сроков оказания платных медицинских услуг, установленных договором, в порядке, предусмотренном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

9.2.4 Клиника несёт ответственность за предоставление потребителю (заказчику) недостоверной или неполной информации о платной медицинской услуге, если в результате этого потребителю был причинён вред или потребитель не мог сделать правильный выбор, — в порядке, предусмотренном статьями 12 и 14 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

9.2.5 Клиника несёт ответственность за нарушение требований к ведению медицинской документации, передаче сведений в единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения и представлению форм статистического учёта и отчётности — в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9.2.6 при обнаружении потребителем (заказчиком) недостатков оказанной платной медицинской услуги потребитель (заказчик) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

безвозмездного повторного оказания услуги;

возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;

9.2.7 потребитель (заказчик) вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если недостатки оказанной услуги не устранены Клиникой в установленный потребителем разумный срок, а также если обнаружены существенные недостатки или иные существенные отступления от условий договора. Порядок возврата денежных средств определяется разделом 8 настоящего Положения;

9.2.8 Клиника освобождается от ответственности за ненадлежащее качество оказанной платной медицинской услуги, если докажет, что ненадлежащее качество явилось следствием непреодолимой силы, а также в случае, если причиной ненадлежащего качества послужило нарушение потребителем установленных правил пользования результатами услуги или действий третьих лиц.

9.3 Ответственность потребителя и (или) заказчика:

9.3.1 потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанные платные медицинские услуги в порядке и сроки, установленные договором. При нарушении сроков оплаты Клиника вправе требовать уплаты неустойки (пени) в размере, предусмотренном договором, а при отсутствии условия о неустойке — в размере, определённом статьёй 395 Гражданского кодекса Российской Федерации;

9.3.2 граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях в соответствии с частью 3 статьи 27 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

9.3.3 Соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период временной нетрудоспособности, и правила внутреннего распорядка Клиники;

9.3.4 Соблюдать назначения (рекомендации) лечащего врача по образу жизни, режиму питания, приёму лекарственных препаратов, ограничению физических нагрузок и иным аспектам, связанным с лечением. Несоблюдение назначений (рекомендаций) может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя;

9.3.5 Для стоматологических услуг потребитель дополнительно обязан:

- соблюдать рекомендации лечащего врача по уходу за полостью рта, зубопротезными и ортодонтическими конструкциями: регулярная чистка зубов (не менее 2 раз в день), использование рекомендованных средств гигиены (зубная нить, ирригатор, специальные щётки для ортодонтических конструкций и т.п.), соблюдение режима ухода за съёмными протезами;
- соблюдать рекомендации по ограничению нагрузки на зубопротезные и ортодонтические конструкции: отказ от разгрызания твёрдых предметов (орехи, лёд, карамель, кости), ограничение приёма вязких продуктов (ириски, жевательная резинка), отказ от использования зубов и конструкций не по назначению (открывание бутылок, откусывание нитей и т.п.);
- соблюдать рекомендации по питанию и образу жизни: ограничение приёма красящих продуктов и напитков (кофе, чай, красное вино) в первые дни после эстетических реставраций и отбеливания; отказ от курения или сокращение интенсивности курения (особенно при имплантации и пародонтологическом лечении);
- являться на контрольные осмотры в сроки, назначенные лечащим врачом (обязательное условие для сохранения гарантии на протезирование на имплантатах, ортодонтическое лечение, пародонтологическое лечение); типовая периодичность контрольных осмотров: через 1 месяц, 3 месяца, 6 месяцев, 12 месяцев после завершения лечения (конкретные сроки устанавливаются врачом индивидуально);
- проходить профессиональную гигиену полости рта с периодичностью, рекомендованной лечащим врачом (как правило, не реже 1 раза в 6 месяцев для протезирования, имплантации, ортодонтического лечения; не реже 1 раза в 3–4 месяца для пародонтологического лечения); профессиональная гигиена является обязательным условием сохранения гарантии на большинство видов стоматологических услуг;
- своевременно информировать лечащего врача о любых изменениях состояния здоровья, появлении болевых ощущений, дискомфорта, признаков воспаления или иных проблем, связанных с результатами лечения;
- при возникновении гарантийного случая (выпадение пломбы, поломка конструкции, болевые ощущения) незамедлительно обратиться в Клинику для осмотра и документирования ситуации; несвоевременное обращение может привести к усугублению проблемы и затруднить установление причины дефекта.

9.3.6 Несоблюдение потребителем обязанностей, указанных в пунктах 9.3.3–9.3.5 настоящего Положения, в том числе:

- непосещение обязательных контрольных осмотров;
- отказ от прохождения профессиональной гигиены полости рта;
- несоблюдение рекомендаций по уходу, нагрузке, питанию,

является основанием для досрочного прекращения гарантийных обязательств Клиники в соответствии с пунктом 7.13.7 настоящего Положения.

9.3.4 несоблюдение потребителем назначений (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 её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя, а также являться основанием для досрочного

прекращения гарантийных обязательств Клиники (при их установлении в соответствии с пунктом 7.13 настоящего Положения) в порядке, предусмотренном Положением о гарантийных обязательствах;

9.3.5 потребитель обязан предоставить Клинике полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, перенесённых заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах и иных обстоятельствах, способных повлиять на качество и безопасность оказываемых медицинских услуг. В случае сокрытия или предоставления заведомо недостоверной информации, повлиявшей на качество или результат оказанной услуги, Клиника не несёт ответственности за наступившие вследствие этого негативные последствия;

9.3.6 потребитель обязан своевременно информировать Клинику об изменении состояния здоровья в период лечения, о возникновении побочных эффектов, осложнений или иных обстоятельств, требующих корректировки плана лечения.

9.4 Потребитель (заказчик) и Клиника при возникновении споров стремятся к их разрешению путём переговоров и (или) в претензионном порядке. В случае невозможности урегулирования спора в досудебном порядке спор разрешается в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

9.5 Потребитель (заказчик) вправе обратиться за защитой своих прав в территориальные органы Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), а также в территориальный фонд обязательного медицинского страхования. Контактные данные указанных органов размещаются на информационном стенде (стойке) и на официальном сайте Клиники в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Положения.

10. Заключительные положения

10.1 Настоящее Положение вступает в силу с 1 сентября 2026 г. и действует до его отмены или замены новой редакцией.

10.2 С даты вступления в силу настоящего Положения признаётся утратившим силу Положение об оказании платных медицинских услуг ООО «Медицинский центр «Авиценна», утверждённое приказом от «01» апреля 2021 г. № 31.

10.3 Договоры на оказание платных медицинских услуг, заключённые до вступления в силу настоящего Положения, сохраняют свою силу до их полного исполнения. Права и обязанности сторон по таким договорам определяются условиями, действовавшими на момент их заключения. Дополнительные соглашения к таким договорам, заключаемые после 1 сентября 2026 г., оформляются с учётом требований настоящего Положения.

10.4 Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом руководителя Клиники. Все изменения и дополнения являются неотъемлемой частью настоящего Положения и вступают в силу с даты, указанной в соответствующем приказе.

10.5 Документы, связанные с оказанием платных медицинских услуг (договоры, дополнительные соглашения, информированные добровольные согласия, сметы, акты оказанных услуг, обращения (жалобы) потребителей, справки для налогового вычета), хранятся в Клинике в порядке и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации об архивном деле и о бухгалтерском учёте. Ответственным за организацию хранения является ответственный за ведение и хранение документации, связанной с предоставлением платных медицинских услуг, назначенный приказом «Об организации оказания платных медицинских услуг».

10.6 Все работники Клиники, участвующие в предоставлении платных медицинских услуг, обязаны быть ознакомлены с настоящим Положением под подпись. Вновь принимаемые работники знакомятся с настоящим Положением до начала выполнения трудовых обязанностей, связанных с оказанием платных медицинских услуг.

10.7 Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.8 Настоящее Положение утверждено приказом «Об организации оказания платных медицинских услуг» ООО «Медицинский центр «Авиценна».