

## Правила предоставления медицинских услуг ООО «АНИДЕНТ»

*Правила предоставления медицинских услуг (далее «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2013 г. N 186 « Об Утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации.*

Настоящие Правила регулируют отношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом (Заказчиком) в сфере предоставления платных медицинских услуг, определяют условия и порядок их оказания.

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

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

**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 и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, 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, а также искусственное прерывание беременности;

**Профилактика** - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания;

**Диагностика** - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

**Лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

**Иные услуги**, связанные с оказанием медицинских услуг - услуги, представляющие собой бытовые, сервисные, транспортные, услуги (работы) по оказанию медико-социальной помощи и иные немедицинские услуги, связанные с предоставлением более комфортных условий при оказании медицинской помощи не являющиеся обязательными при создании условий для оказания медицинской помощи и оказываемые на возмездной добровольной основе;

**Исполнитель** – медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги пациенту (Заказчику);

**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 о лицензировании отдельных видов деятельности. Положения настоящего Федерального закона, регулирующие деятельность медицинских организаций, распространяются на иные юридические лица независимо от организационно-правовой формы, осуществляющие наряду с основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность, и применяются к таким организациям в части, касающейся медицинской деятельности. В целях настоящего Федерального закона к медицинским организациям приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность;

**Пациент** - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. На Пациента распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

**Заказчик** – юридическое/физическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести), либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги и/или иные услуги, связанные с оказанием медицинских услуг в пользу Пациента.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Объем, срок и порядок оказания медицинских услуг, определяются по соглашению сторон, и закрепляются в заключаемом сторонами в письменной форме договоре на предоставление платных медицинских услуг и в финансовом плане лечения. Платные медицинские услуги оказываются в полном объеме стандарта медицинской помощи/клинических рекомендаций, либо по просьбе Пациента (Заказчика) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи/клинических рекомендаций.

1.2. Основанием для оказания платных медицинских услуг является информированное добровольное согласие Пациента или его законного представителя получить медицинскую услугу и (или) иную услугу, связанную с оказанием медицинской услуги, на возмездной основе за счет средств Пациента (Заказчика).

1.3. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора на предоставление платных медицинских услуг, (далее – Договор), заключаемого между исполнителем и пациентом (Заказчиком). Прейскурант на медицинские услуги утверждается Генеральным директором. Информацию о прейскуранте можно узнать на ресепшене или по телефону.

1.4. Договор заключается между Исполнителем и Пациентом (Заказчиком), законным представителем (опекуном, попечителем или родителями несовершеннолетнего ребенка), имеющим намерение получить, либо получающим платные медицинские услуги.

1.5. Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет могут заключать договоры об оказании платных медицинских услуг с согласия своих законных представителей (родителей, усыновителей, попечителей, приемных родителей), в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации. Обязательным условием заключения Договора с несовершеннолетним в возрасте от 14 до 18 лет является предоставление несовершеннолетним, справки, подтверждающей самостоятельный заработок.

1.6. В случае отказа Пациента (Заказчика) от подписания Договора и других документов Исполнитель вносит в договор запись «Ф.И.О. или Заказчик отказался подписать настоящий договор (информированное согласие, уведомление)», ставится дата и подпись лица, внесшего запись, а также присутствующих при этом лиц. Два экземпляра Договора (согласия, уведомления) вкладываются в медицинскую документацию Пациента.

1.7. Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному Пациенту (Заказчику) перед другим в отношении заключения договора на оказание платных медицинских услуг, кроме случаев, предусмотренных законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также международными договорами.

1.8. До заключения Договора Пациент (Заказчик) вправе самостоятельно ознакомиться и получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иные сведения, касающиеся оказания услуг, у администратора клиники непосредственно или по телефонам: **8(495)106-02-50, 8(926)907-03-07**, или посредством официального сайта Исполнителя <https://anident24.ru/>, или электронной почте: Исполнителя: [anident.stomatologia@yandex.ru](mailto:anident.stomatologia@yandex.ru).

1.9. До заключения договора Пациент (Заказчик) знакомится и подписывает Уведомление пациента о последствиях лечения и рекомендаций.

При заключении договора Пациенту (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках федеральной и территориальной программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

1.10. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача

информированного добровольного согласия Пациента (Заказчика) или его законного представителя на медицинские услуги на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства (комплекса медицинских вмешательств), о его последствиях, осложнениях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинских услуг.

1.11. Оказание медицинских услуг без согласия Пациента (Заказчика), одного из родителей или иного законного представителя допускается только в случаях, установленных законодательством РФ.

1.12. При отказе пациента от медицинских услуг ему разъясняются возможные последствия.

1.13. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента (Заказчика).

1.14. Пациенту (Заказчику), пожелавшему получить медицинскую услугу, оформляется амбулаторная карта, являющаяся собственностью Исполнителя. Оформление амбулаторной карты ведется в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти в сфере здравоохранения.

1.15. При необходимости, на основании письменного заявления Пациента (Заказчика) или его законного представителя, Исполнитель предоставляет Пациенту (Заказчику) выписку из его медицинской карты. Пациент имеет право ознакомиться с содержанием его медицинской карты в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.16. Медицинские услуги оказываются сотрудниками Исполнителя (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании, и материалами Исполнителя в соответствии с согласованным планом лечения и в порядке, утвержденном в настоящих правилах, и нормативно –правовых актах Российской Федерации.

1.17. В случае необходимости (для повышения качества медицинской помощи, определения исхода лечения, сроков и прогноза) Пациент (Заказчик) может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций, консультаций, получения заключений других специалистов.

В случае необходимости (для повышения качества медицинской помощи, определения исхода лечения, сроков и прогноза) Исполнитель имеет право привлечь для получения консультаций, заключений, участия во врачебной комиссии/консилиуме сторонних врачей-специалистов.

1.18. Решение о целесообразности и объеме обследования принимает врач-специалист во время первой консультации. Для достижения результатов лечения, Пациент (Заказчик) должен предоставлять Исполнителю реальную, объективную информацию о здоровье Пациента, наличия/отсутствия аллергических реакций, имеющуюся на руках медицинскую документацию, о прохождении лечения в других медицинских организациях, результаты проводимых ранее исследований, касающиеся данного заболевания, а также своевременно информировать Исполнителя о состоянии своего здоровья.

1.19. Врач-специалист самостоятельно определяет необходимость назначения повторных или дополнительных методов лабораторных или инструментальных исследований, а также консультаций других специалистов.

1.20. В оговоренное с Пациентом (Заказчиком) время врач проводит консультацию и осмотр Пациента (Заказчика), устанавливает предварительный диагноз, определяет методы и возможные варианты лечения, последствия лечения и предполагаемые результаты, степень риска лечения и возможные осложнения и подробно информирует об этом Пациента (Заказчика). По результатам осмотра врач составляет план лечения, определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте Исполнителя.

1.21. Необходимым условием исполнения Договора является письменное согласие Пациента (Заказчика) **с выбранным планом лечения**, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, **подписанное Пациентом (Заказчиком)**.

1.22. Исполнитель, с согласия Пациента (Заказчика), вправе допустить по медицинским показаниям (т.е. обоснованно) отступление от первоначального плана, объема лечения. Объем дополнительных методов обследования определяется врачом, в соответствии с современными технологиями лечения и диагностики. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменить план лечения с проведением дополнительных действий, то они выполняются с предварительного согласия Пациента (Заказчика). Отказ Пациента (Заказчика) от проведения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, оформляется письменно, с разъяснением Пациенту (Заказчику) последствий такого отказа.

1.25. Пациент (Заказчик) имеет право отказаться от лечения в любое время. Отказ Пациента (Заказчика) от лечения оформляется в письменной форме. Однако в этом случае ответственность за состояние здоровья

пациента Исполнитель не несет и суммы денежных средств, выплаченных за оказанные медицинские услуги, не возвращает.

## **2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

2.1. Прием первичных и повторных Пациентов (Заказчиков) в медицинской организации Исполнителя осуществляется по предварительной записи, за исключением особых случаев (острая боль, неотложная помощь) и в пределах возможностей Исполнителя.

2.2. День и время приёма Пациент (Заказчик) выбирает из имеющихся свободных дат, по согласованию с администратором. Пациент является на приём к врачу в назначенное время.

## **3. ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ**

3.1. При первичном обращении Пациенту необходимо подойти в клинику не позднее, чем за 10-15 минут до начала приема, для оформления медицинской документации. Перед подписанием медицинских документов пациент знакомится с их содержанием.

При опоздании более, чем на 10 минут прием Пациента может не состояться. Если опоздания регулярны (более 2-ух раз), запись Пациента на прием будет возможна только «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

Время явки Пациента (Заказчика) на прием оговаривается и согласовывается с Пациентом (Заказчиком) каждый раз. Согласование даты и времени явки Пациента (Заказчика) на прием может осуществляться в устной или письменной форме с администратором клиники по телефону или лично.

3.2. День и время приёма пациент (Заказчик) выбирает из имеющихся свободных дат, по согласованию с администратором. Пациент является на приём к врачу в назначенное время.

3.3. Если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора. Если Пациент вынужден отменить свой визит, необходимо сообщить об этом не позднее, чем за 24 часа до приема. Накануне визита Исполнитель связывается с Пациентом, чтобы подтвердить дату и время визита. Либо Пациенту может быть направлено смс уведомление с напоминанием (при согласии на смс рассылку). В случае отмены визита со стороны Пациента менее чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, Исполнитель оставляет за собой право предлагать Пациенту следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора). В случае опоздания пациента на 15 минут и более, прием отменяется.

3.4. В случае неявки без предупреждения пациента на прием, стороны рассматривают как односторонний отказ от исполнения договора в части конкретного приема. Пациент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с клиникой, возместив фактически понесенные затраты в виде простоя клиники в размере, установленном в Договоре.

3.5. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

3.6. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.

3.7. Приём по острой боли ведётся по мере высвобождения соответствующего врача.

3.8. Приём несовершеннолетних Пациентов (Заказчиков) осуществляется с согласия родителей или других законных представителей на основании оформленной доверенности от законного представителя.

## **4. ПРИЁМ ПАЦИЕНТА (ЗАКАЗЧИКА)**

4.1. Прием пациента (Заказчика) осуществляется в медицинском кабинете, куда Пациент (Заказчик) проходит в сопровождении сотрудника Исполнителя. В кабинете врача запрещается пользоваться сотовыми телефонами. Фото, видеосъемка, запись на диктофон во время приема возможны после согласования с лечащим врачом и ассистентом и получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных").

Фото или видеосъемка на территории и в помещениях Исполнителя возможны только после согласования и получения письменного согласия администрации Исполнителя.

4.2. Нахождение в кабинете лиц, сопровождающих Пациента (Заказчика), допускается с разрешения лечащего врача, при условии выполнения всех его указаний и правил санитарно-эпидемиологического режима.

4.3. Во время первичного осмотра и консультации, врач проводит диагностическое исследование,

устанавливает диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем информирует пациента.

4.4. Виды диагностического обследования рекомендуются Пациенту (Заказчику) индивидуально, исходя из объективного состояния здоровья Пациента (Заказчика) на момент оказания услуги. Отказ Пациента (Заказчика) от проведения части или комплекса необходимого обследования, ведут к погрешности диагностики, снижению качества лечения, ухудшению прогноза, в этом случае, риск недостижения положительного результата лежит на Пациенте (Заказчике).

4.5. В ходе консультации и осмотра Пациента (Заказчика) диагноз, установленный в результате обследования, является предварительным, План лечения, составленный на основании предварительного диагноза – рекомендованным, Прогноз –предполагаемым. Предварительный диагноз, рекомендованный план лечения, предполагаемый прогноз являются отражением состояния здоровья Пациента (Заказчика) на момент оказания услуги и отражаются в медицинской документации.

4.6. В случае отказа Пациента (Заказчика) от выполнения рекомендованного плана лечения, врач, по просьбе Пациента (Заказчика), в случае наличия возможности, предлагает альтернативные варианты лечения и разъясняет их последствия. Дальнейшее лечение осуществляется по согласованному сторонами плану лечения.

4.7. Исполнитель оказывает медицинские услуги Пациенту (Заказчику) при активном его участии, при этом существуют зависящие от Пациента (Заказчика) обстоятельства, которые влияют на результат оказания услуг, на их эффективность, безопасность, на сроки оказания и длительность полезного действия. Для достижения запланированных результатов и соблюдения условий договора, пациенту необходимо соблюдать следующие правила:

1. Записаться на прием к врачу и забронировать время визита.
2. Являться на прием в назначенный срок. Предупредить сотрудника Исполнителя по телефону 8(495)106-02-50 или лично о невозможности визита.
3. Строго выполнять рекомендации и предписания врача, соблюдать сроки контрольных осмотров и лечебных мероприятий.
4. Для безопасности и эффективности лечения предоставлять достоверные данные в ходе оформления медицинской документации.
5. Сообщать врачу достоверные сведения о перенесенных или имеющихся у него заболеваниях, которые могут оказать влияние на результаты и ход лечения, а также о непереносимости лекарственных препаратов, наличия аллергических реакций.
6. Немедленно извещать врача об осложнениях или иных отклонениях, возникших в процессе лечения, а также при каждом посещении лечащего врача сообщать о приеме новых медикаментов.
7. Проходить профилактический осмотр после проведенного лечения 1 раз в 6 месяцев, если иной срок не установлен врачом.
8. Выполнять указания медицинского персонала во время оказания услуги, соблюдать настоящие Правила.
9. Соблюдать правила и этику при общении с работниками Исполнителя.

4.8. Воспрепятствование со стороны Пациента осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Исполнителя, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников Исполнителя, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба клинике, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

- 5.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- 5.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
  - 5.1.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
  - 5.1.3. выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
  - 5.1.4. обследование, лечение и нахождение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
  - 5.1.5. проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;

5.1.6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

5.1.7. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

5.1.8. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

5.1.9. отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;

5.1.10. обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Исполнителя, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

5.1.11. сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

5.1.12. получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

5.1.13. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

## 5.2. Пациенты и посетители обязаны:

5.2.1. соблюдать режим работы Исполнителя;

5.2.2. являться на прием к врачу за 10 минут до начала приема;

5.2.3. при опоздании на прием своевременно информировать об этом регистратуру;

5.2.4. при невозможности явиться на прием информировать об этом регистратуру за 2 часа до начала приема;

5.2.5. соблюдать данные Правила и общепринятые правила поведения в общественных местах;

5.2.6. соблюдать требования пожарной безопасности;

5.2.7. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в медицинские кабинеты Исполнителя в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

5.2.8. в лечебном кабинете переводить мобильные телефоны на беззвучный режим работы, в рентгенологическом и анестезиологическом кабинетах – на авиарежим;

5.2.9. выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, исправно приходить на назначенные врачом визиты, профилактические осмотры;

5.2.10. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и сопутствующих заболеваниях;

5.2.11. информировать о нахождении на стационарном лечении в случае обращения к Исполнителю в период госпитализации;

5.2.12. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

5.2.13. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, особенно в ситуациях возможной задержки приема из-за сложного лечения или неотложного приема;

5.2.14. бережно относиться к имуществу Исполнителя.

## 5.3. Пациентам и посетителям запрещается:

5.3.1. вносить в здание взрывчатые вещества, горючие и легковоспламеняющиеся жидкости и материалы или другие вещества, способные нанести ущерб жизни и здоровью людей;

5.3.4. проносить крупногабаритные предметы (размер более 90 см x 75 см x 43 см), препятствовать их осмотру сотрудниками охраны;

5.3.5. находиться в служебных помещениях Исполнителя без разрешения Администрации, в том числе журналистам и работникам СМИ;

5.3.6. проводить мероприятия в конференц-зале Исполнителя, в том числе образовательного характера, не согласованные предварительно с Администрацией;

5.3.7. выполнять в помещениях Исполнителя функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Исполнителя в иных коммерческих целях;

5.3.8. размещать в помещениях и на территории Исполнителя объявления без разрешения администрации Исполнителя;

5.3.9. курить на крыльце и любых помещениях Исполнителя;

5.3.10. играть в азартные игры в помещениях и на территории Исполнителя;

5.3.11. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

5.3.12. оставлять малолетних детей без присмотра;

5.3.13. выносить из помещения Исполнителя документы, полученные для ознакомления;

5.3.14. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

5.3.15. производить видеозапись, фотосъемку и аудиозапись медицинского работника при исполнении им своих профессиональных обязанностей без предварительного согласия самого медицинского работника как субъекта персональных данных (ст. 92 ч.2 323-ФЗ);

5.3.16. находиться в помещениях Исполнителя в верхней одежде, грязной обуви;

5.3.17. запрещается доступ в здание Исполнителя лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

## **6. Для повышения качества лечения, достижения и поддержания достигнутых параметров качества лечения, Исполнитель принимает на себя обязательства:**

6.1. Поручить лечение врачу, имеющему соответствующее медицинское образование сертификат по специальности и медицинскую книжку. Исполнитель может заменить лечащего врача по личной просьбе Пациента (Заказчика), а равно по собственной инициативе (болезнь, отпуск врача и прочее), уведомив об этом Пациента (Заказчика).

6.2. Поставить в известность Пациента (Заказчика) о возникших обстоятельствах, которые могут привести к изменению объема оказания услуг, плана лечения, стоимости и возможных осложнениях при лечении.

6.3. Обеспечить Пациента (Заказчика) бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения об Исполнителе, месте его нахождения, режиме работы, перечне услуг и их стоимости, сведения о квалификации и сертификации специалистов, другой информацией, предусмотренной действующим законодательством РФ.

6.4. Самостоятельно определить характер, объем и этапы лечения, манипуляций, необходимых для лечения влияющих на улучшение прогноза, Пациента (Заказчика) в рамках плана лечения.

6.5. С согласия Пациента (Заказчика) делать рентгеновские снимки, диагностические модели и проводить любые диагностические мероприятия, которые врач найдет необходимым для обследования и лечения Пациента (Заказчика).

6.6. Учитывать сведения и документы, полученные от Пациента (Заказчика) (в случаях предыдущего лечения в других медицинских организациях), необходимые для эффективной диагностики и лечения.

6.7. При возникновении непредвиденной угрозы жизни и (или) здоровью Пациента (Заказчика) в процессе оказания Услуг Исполнитель незамедлительно производит вызов скорой медицинской помощи и до ее приезда оказывает неотложную помощь в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6.8. Отказать в приеме Пациенту (Заказчику) в случаях, ухудшающих исход и прогноз лечения:

- при наличии у Пациента (Заказчика) медицинских противопоказаний, в том числе острых воспалительных или инфекционных заболеваний, обострения хронических заболеваний в день приема.

- в иных случаях, установленных законодательством.

6.9. В случае нарушения Пациентом или его законным представителем настоящих Правил, режима посещения, лечения, рекомендаций и направлений лечащего врача, которые повлекли за собой значительное увеличение срока оказываемой услуги (более полугода) и/или количества приемов пациента, а также дополнительные расходы на материалы, услуги специалистов и прочее со стороны медицинской организации,

которых не было бы в отсутствие указанных нарушений со стороны пациента, Исполнитель оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

Исполнитель в соответствии со ст. 36 закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 “О защите прав потребителей” вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с пациентом в случае, если Исполнитель уведомил Пациента об обстоятельствах, зависящих от него и способных снизить качество оказываемой медицинской услуги, но Пациент такие обстоятельства не устранил.

Исполнитель в соответствии со ст. 36 закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 “о защите прав потребителей” вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с Пациентом в случае, если Пациент был уведомлен о необходимости дополнительных исследований и консультаций, а также о том, что его отказ приведет к невозможности качественного оказания услуги, однако не изменил своего решения относительно данных рекомендаций.

6.10. Исполнитель очень ценит обратную связь и конструктивную критику. Пациент имеет право оставлять отзывы, пожелания и т.п. в письменной форме в Книге жалоб и предложений. Исполнитель обязательно рассматривает каждое сообщение и отвечает на него.

## **7. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

7.1. Оплата медицинских услуг производится в рублях через кассу Исполнителя путем наличной и/или безналичной оплаты. Пациент (Заказчик) может оплатить медицинские услуги через официальный сайт Исполнителя, если такая услуга предусмотрена на сайте Исполнителя.

7.2. Допускаются иные варианты оплаты медицинских услуг (через страховую компанию по безналичному расчёту, или через организацию, в которой работает Пациент (Заказчик) по безналичному расчёту и проч.) Такие варианты заранее оговариваются, фиксируются в дополнительном соглашении сторон и осуществляются после заключения договора между Исполнителем и организацией, оплачивающей медицинское лечение.

7.3. Общая стоимость лечения определяется согласно предварительному плану лечения, составляемому врачом и согласованным с Пациентом (Заказчиком). Согласованный с Пациентом (Заказчиком) план лечения содержащий объем, этапы, сроки и стоимость лечения является выполняемым планом лечения, а отраженная в нем стоимость – предварительной сметой.

7.4. По просьбе Пациента (Заказчика) врач может распечатать и выдать на руки план лечения. Если возникла необходимость изменений в плане лечения, врач предупреждает об этом Пациента (Заказчика), стороны согласовывают письменно новый план лечения, по необходимости подписывают дополнительное соглашение к договору.

7.5. Пациент (Заказчик) оплачивает медицинские услуги в порядке, установленном в Договоре или дополнительном соглашении к Договору.

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

## **8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

8.1. Гарантийный срок и срок службы устанавливается при оказании стоматологических услуг и установлен соответствующим Положением.

8.2. Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических услуг доступно для ознакомления на информационном стенде рядом с ресепшн или на официальном веб-сайте Исполнителя.

8.3. Отношения между Исполнителем и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ. Посетители, нарушившие данные Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.4. В случаях несоблюдения пациентом предписаний врача или данных Правил в соответствии с п.3. ст.70 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» «...лечащий врач имеет право отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих».

