Утверждено генеральным директором
ООО «Семейная стоматология
Лихсановой Ю.Б.
«01» октября 2026 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ КЛИНИКОЙ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организациейпотребителям.
2. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации и Пациентами (Заказчиками), заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.
3. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.
4. Прием потребителей в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону либо при личном посещении Организации. В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров и видеозапись в помещении.
5. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалиста.Администратор (координатор) Организации информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.
6. Пациенты с острой болью принимаются в день обращения в случае наличия специалиста в Организации.
7. При подписании договора с Организацией Пациент обязан представить следующие документы:
   - документ, удостоверяющий личность (оригинал паспорта);
   Также при первичном обращении в Организацию Пациент:
   - заключает договор на оказание медицинских услуг;
   - дает согласие на обработку персональных данных;
   - подписывает добровольное информированное согласие;
   - приложения к договору.
8. *Исполнитель обязан:*
   - назначить для проведения обследования и лечения компетентного специалиста (далее по тексту «врача»);
   - назначить в оговоренное с Пациентом время обследование;
   - определить комплекс лечебных мероприятий, необходимый для достижения положительных результатов лечения, обязательный для полного выполнения Сторонами в определенные врачом сроки (далее по тексту «план лечения»);
   - отразить результаты обследования и согласованный с Пациентом план лечения в амбулаторной истории болезни стоматологического больного (далее по тексту «медицинская карта»);
   - в соответствии с выбранным планом лечения и на основании Прейскуранта, действующего на момент оплаты услуг, Стороны подписывают Договор, Дополнительное соглашение (Приложение) к Договору, в котором отражается стоимость и перечень стоматологических услуг;
   - определить и сообщить Пациенту примерные сроки выполнения выбранного Пациентом плана лечения, при этом любое изменение лечения влечет за собой изменение сроков, объёма и стоимости лечения;
   - примерный срок изготовления ортопедических работ исчисляется после завершения санации полости рта и проведения лечебных мероприятий перед началом ортопедического лечения;
   - использовать методы диагностики, профилактики и лечения, разрешенные на территории РФ с соблюдением предъявляемых к ним требований;
   - обеспечить соблюдение действующих санитарных норм при подготовке к приему и во время лечения Пациента;

- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача обеспечить лечение Пациента другим специалистом, при этом сроки оказания услуг увеличиваются пропорционально времени ожидания лечащего врача;
- предоставить Пациенту услугу по перебазировке ортопедических конструкций на безвозмездной основе в течение 9 (девяти) месяцев со дня сдачи ортопедической работы Исполнителем.

9. *Пациент обязан:*

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения, рекомендации лечащего врача и медицинского персонала, данные Пациенту, обеспечивающие качественное предоставление ему платной медицинской услуги, включая сообщение достоверных сведений о состоянии здоровья Пациента, в т.ч. о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, иных особенностях организма;
- являться на лечение в согласованное с врачом время;
- являться на профилактические осмотры не реже, чем 1 раз в 6 (шесть) месяцев;
- являться после установки дентальных имплантатов не позднее, чем через 4 (четыре) месяца на нижней челюсти и не позднее, чем через 6 (шесть месяцев) на верхней челюсти на осуществление ортопедических работ в соответствии с ранее согласованным с Пациентом планом лечения. В случае, если Пациент не явился и не преступил к протезированию на установленных имплантатах не позднее, чем через 4 (четыре) месяца на нижней челюсти и не позднее чем, через 6 (шесть месяцев) на верхней челюсти либо явился позже указанного срока, Исполнитель снимает с себя ответственность за последствия и осложнения, возникшие у Пациента в результате несоблюдения с его стороны сроков и режима лечения указанных в настоящем пункте;
- производить оплату медицинских услуг лично по расценкам прейскуранта, с которыми Пациент ознакомился перед заключением настоящего Договора, а равно оплачивать дополнительные (специализированные) методы обследования, путем осуществления рентгенографических и других необходимых диагностических мероприятий, которые осуществляются Исполнителем за отдельную плату;
- заявлять об обнаружении недостатков (жалоб) при принятии выполненной услуги, ее отдельного этапа или в ходе ее исполнения, сообщать о них лечащему врачу для обязательного внесения соответствующей записи в медицинскую карту, в противном случае услуга считается выполненной надлежащим образом. При невозможности обнаружить недостаток при принятии выполненной услуги, в течение гарантийного срока Заказчик вправе предъявлять требования, связанные с ее недостатками;
- при появлении боли, дискомфорта и других жалоб Пациента в периоды между сеансами лечения немедленно извещать лечащего врача или дежурного администратора с обязательным внесением записей в медицинскую карту, либо посетить клинику для оказания помощи. В противном случае оказанные услуги считаются надлежаще выполненными Исполнителем;
- в случае невозможности явки на лечение Пациента в назначенное лечащим врачом время и/или профилактический осмотр предупредить об этом врача не менее, чем за двое суток, при этом Пациент обязан впоследствии в медицинской карте подтвердить невозможность явки в назначенное ранее время;
- при невозможности выполнения Исполнителем своих обязательств по Договору, возникших по вине Пациента или расторжения настоящего Договора по инициативе Пациента, оплатить фактически оказанные услуги, в т.ч. стоимость израсходованных материалов и прочие понесенные расходы Исполнителя в полном объеме.
- Пациент обязуется явиться в Клинику Исполнителя в течение 9 (девяти) месяцев со дня сдачи ортопедической работы Исполнителем в целях оказания ему услуги по перебазировке.

10. *Исполнитель вправе:*

- проводить консилиум и консультации других специалистов Исполнителя по вопросам, связанным с качеством предоставления услуги;
- передавать медицинскую документацию иных специалистам, экспертам для дачи оценки качества оказанных услуг;
- исполнитель вправе отказать Пациенту в гарантийной починке и/или переделке ортопедической работы в установленные Исполнителем гарантийные сроки в случае несоблюдения Пациентом режима лечения или поломки конструкции попричинам, не связанным с качеством оказанных услуг.

11. После оформления медицинской документации Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.
12. Для проведения медицинского осмотра Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от подписания информированного согласия, договора, дополнительного соглашения Исполнитель вправе отказать в оказании медицинских услуг.
13. В случае нарушения Пациентом установленного лечения либо отступления от него он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.
14. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом и Пациентом до начала приема. При этом Пациент обязан указать в информированном добровольном согласии ФИО лиц, которые его сопровождают (в силу положений Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
15. В случае изменения стоимости, сроков или объёма лечения Стороны подписывают дополнительное Соглашение (дополнение) к Договору с указанием согласованного плана лечения.
16. В целях защиты прав пациента, в том числе для получения социального налогового вычета, клиника по заявлению пациента или заказчика выдает документы, подтверждающие фактические расходы.
17. Исполнитель предоставляет гарантию на выполненные работы (услуги) сроком на 3 (Три) года в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи, утвержденным Исполнителем (далее – Положение об установлении гарантийных сроков). Необходимым условием соблюдения гарантийных обязательств Исполнителем является проведение профессиональной гигиены полости рта, контрольных и профилактических осмотров, рекомендованных врачом и/или указных в Положении об установлении гарантийных сроков.
18. Гарантия сроком на 3 (Три) года распространяется на все стоматологические услуги, за исключением видов работ, указанных в Положении об установлении гарантийных сроков. Гарантийный срок на терапевтическое лечение временных зубов составляет 6 месяцев с момента завершения оказания услуг.
19. Все предложения, замечания, претензии, заявления и т.п. относительно лечения Пациент предъявляет в письменном виде.
20. При оплате услуг Пациентом по расценкам прейскуранта Исполнителя, действующего на момент оплаты соответствующих услуг,вследующемразмере Исполнитель предоставляет скидки, указанные в договоре оказания услуг и дополнительном соглашении к договору.
21. Получение скидки не распространяется на оказание услуг по акции. Оплата стоматологических услуг по акции осуществляется в порядке, установленном Исполнителем.
22. Пациент либо Заказчик оплачивает услуги наличными и/или безналичными денежными средствами.
23. Оплата может приниматься по агентскому договору между Исполнителем и третьим лицом.
24. В случае нарушения Пациентом или Заказчиком, предусмотренного настоящим Договором и/или соответствующим Дополнительным соглашением, срока оплаты стоматологических услуг, Исполнитель имеет право произвести перерасчет стоимости неоплаченных стоматологических услуг по расценкам прейскуранта Исполнителя, действующего на момент оплаты соответствующих услуг.
25. При расторжении договора по инициативе Пациента (Заказчика) при оплате стоматологических услуг с помощью кредитных денежных средств, расторжение осуществляется следующим образом:

    - сумма денежных средств, подлежащая возврату, рассчитывается из суммы средств, поступивших от Банка на расчетный счет Исполнителя (подтверждением суммы является кассовый чек) за вычетом стоимости фактически оказанных услуг, стоимости затраченныхматериалов;
    - проценты, комиссии и иные платежи за пользование кредитными или заемными средствами оплачивает Пациент (Заказчик) Банку (Кредитору) самостоятельно;

- денежные средства возвращаются Исполнителем на расчетный счет Пациента, указанный в кредитном договоре.

26. В случае обоснованности ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору Исполнитель по обращению Пациента исправляет за свой счет и своими силами ненадлежаще выполненную работу.
27. В случае причинения вреда здоровью Пациента при оказании медицинской помощи, Пациент имеет право на возмещение ущерба в соответствии с действующим законодательством РФ.
28. Исполнитель не гарантирует положительный результат предоставляемых услуг, а Пациент теряет право на бесплатное гарантийное обслуживание в случаях:
    - неисполнения Пациентом обязательств, изложенных в Правилах оказания медицинских услуг;
    - если план лечения не выполнен по причине неявки Пациента или прекращения (незавершения) лечения по инициативе Пациента;
    - возникновения аллергии и/или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Пациента;
    - возникновения осложнений при лечении зубов, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении, а равно осуществление переделок и исправления работ третьими лицами;
    - истечения срока гарантии по услуге;
    - отказа Пациента от необходимого дополнительного комплекса обследования и лечения;
    - наступления предусмотренных вредных эффектов, соответствующих объему и характеру медицинского вмешательства и обусловленных анатомическими особенностями организма и/или выраженностью основного заболевания Пациента;
    - случаи последствий травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т.п.);
    - не предоставление Пациентом полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья.
29. Организация информирует пациентов (заказчиков) об указаниях и обстоятельствах, зависящих от потребителя медицинских услуг, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), а также отрицательно сказаться на здоровье пациента, повлечь за собой невозможность выполнения и/или завершения работы (услуги) в срок:
    - требование пациента об оказании ему медицинской услуги способом, который не согласуется с наличием у данного лица абсолютных противопоказаний к такому способу. Пациент обязан в течение 7 календарных дней с момента выявления у него абсолютного противопоказания согласовать альтернативный план лечения;
    - требование пациента оказать ему медицинскую услугу без наличия показаний к данному медицинскому вмешательству. Пациент обязан в течение 7 календарных дней с момента информирования его об отсутствии показаний к медицинскому вмешательству согласовать план лечения и/или обследования согласно объективной клинической картине данного пациента;
    - требование пациента о следовании согласованному ранее плану лечения в случае, если по медицинским показаниям требуется корректировка плана лечения. Пациент обязан в течение 7 календарных дней с момента информирования его о необходимости корректировки плана лечения согласовать изменения к первоначально выбранному плану лечения;
    - требование пациента о проведении медицинского вмешательства, в ходе которого есть вероятность возникновения вреда здоровью либо иных негативных последствий для его здоровья. Пациент обязан в течение 7 календарных дней с момента информирования его о недопустимости применения указанного варианта медицинского вмешательства выбрать один из планов лечения, предложенных лечащим врачом;
    - непрохождение соответствующего обследования, непроведениеполной диагностики, отказ от сдачи анализов, назначенных врачом; неполучение заключения от специалиста, в случае если такое заключение необходимо лечащему врачу для оказания медицинской услуги. В случае появления у лечащего врача подозрений о наличии аллергической реакции у пациента на определенные материалы или подозрений о возможном заболевании пациента, которое будет являться противопоказанием к проведению или продолжению медицинского вмешательства,

лечащий врач может направить пациента на прохождение соответствующего обследования, диагностики, сдачу анализов и/или к соответствующему специалисту для получения заключения, а пациент будет обязан выполнить данные назначения, рекомендации, направления врача в течение 10 календарных дней с момента их выдачи пациенту;

- проведение медицинских вмешательств в других медицинских организациях, а также прием лекарственных препаратов без согласования с лечащим врачом Организации;
- наличие у Пациента острого воспалительного или инфекционного заболевания, а также нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- предоставление пациентом недостоверной, неполной информации о выполнении рекомендаций, назначений врача, а также о состоянии своего здоровья, принимаемых препаратах и получении медицинской помощи в других медицинских организациях в период прохождения лечения в Организации;
- требование Пациента об оказании ему медицинской услуги при отсутствии у Организации возможности оказать данную медицинскую услугу.

30. Под отсутствием возможности у Организации оказать медицинскую услугу, в частности (но не ограничиваясь данным перечнем), понимается:
- отсутствие необходимого оборудования, материалов, специальных знаний и навыков у врача;
- нахождение единственного врача соответствующего профиля на долговременном больничном;
- отсутствие в Организацииврачей соответствующего профиля;
- отсутствие другого врача соответствующего профиля в случаях:
а) выражения желания Пациента заменить лечащего врача;
б) отказа врача от лечения данного пациента.
- отсутствие в лицензии Организации вида медицинской услуги, о которой просит Пациент;
- отсутствие иных условий в Организации, которые могли бы обеспечить достижение прогнозируемого результата лечения и/или качественного, безопасного оказания медицинской помощи.

31. Пациент уведомлен о возможности получения отдельных видов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий. Пациенту разъяснено, что отказ от заключения договора на платные медицинские услуги не может быть основанием для уменьшения объема медицинской помощи, оказываемой бесплатно, в случаях, предусмотренных законодательством РФ. Пациент уведомлен, что Исполнитель не является участником территориальной программы.