

Общество с ограниченной ответственностью  
«Эксклюзив»

Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО «Эксклюзив»

\_\_\_\_\_ О.Г. Пучкова

09 января 2019г.  
М. П.

## **Положение о правилах, порядках, условиях, формах оказания платных медицинских услуг и их оплата в ООО «Эксклюзив»**

### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение определяет условия, порядок, форму предоставления платных медицинских услуг ООО «Эксклюзив» (далее ООО), и является обязательной для работников (далее — Общества или Исполнитель).

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Федеральным Законом РФ от 21.11.2011 г. №323 - ФЗ «Об Основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Закона РФ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия, определенные Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006:

«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); «потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; «заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя «исполнитель» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

### **2. Условия и порядок оказания платных медицинских услуг.**

2.1. Платные медицинские услуги оказываются Потребителям (Заказчикам) на основании заключенных договоров, регламентирующих условия и сроки их предоставления, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон. Под порядком расчетов понимается стоимость услуг (работ), порядок и срок оплаты. Договор может быть заключен с гражданами (физическими лицами) и организациями (юридическими лицами).

2.2. При заключении договора Потребителю(Заказчику) предоставляется и доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы ОМС и территориальной программы ОМС.

2.3. Основанием оказания платных медицинских услуг является желание Потребителя (Заказчика) получить конкретную услугу на платной основе, оформленное в виде договора.

2.4. Платные медицинские услуги оказываются на платной основе:

- на иных условиях, чем предусмотрено программой ОМС и территориальной программой ОМС, по желанию Потребителя (Заказчика), включая применение лекарственных препаратов, материалов, применение современных методов и методик лечения;
- при предоставлении медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства и граждан РФ, не проживающим постоянно на ее территории, если иное не предусмотрено международными договорами РФ;
- при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных ст.21 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ», и случаев оказания скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой и неотложной или экстренной форме.

2.5. Платные медицинские услуги предоставляются на основании прейскуранта цен Исполнителя и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке

2.6. Медицинские услуги сверх программы ОМС и территориальной программы ОМС предоставляются на платной основе:

- по программе добровольного медицинского страхования (ДМС);
- по договорам медицинского учреждения на предоставление этих услуг с юридическими и физическими лицами.

2.7. Перечень платных медицинских услуг, а так же изменение в перечень платных медицинских услуг, утверждаются генеральным директором Исполнителя.

2.8. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения РФ.

2.9. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения РФ, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

### **3. Порядок оказания платных медицинских услуг**

3.1. Порядок оказания платных медицинских услуг в ООО регламентируется настоящим договором и положением и иными локальными нормативными актами Исполнителя о порядке и условиях оказания платных медицинских услуг. При отсутствии в договоре условий об их качестве- требования, предъявляемым к услугам соответствующего вида. В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами РФ предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг соответствует этим требованиям.

3.2. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Потребителя (Заказчика) или законного представителя Потребителя на медицинское вмешательство, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

3.3. Предоставление платной медицинской помощи производится как по предварительной записи на прием или консультацию специалиста, так и в порядке очереди.

3.4. На сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «интернет», а также на информационных стендах, размещена достоверная информация, содержащая следующие сведения:

- официальное наименование учреждения;
- адрес места нахождения учреждения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- лицензия на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ, составляющих медицинскую деятельность ООО в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа);
- перечень оказываемых медицинских услуг, порядок и формы их предоставления;
- стоимость оказываемых медицинских услуг, порядок их оплаты;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой ОМС/ДМС и территориальной программой ОМС(если предоставляются);
- режим работы исполнителя и его структурных подразделений (филиалов);
- список специалистов, участвующих в оказании медицинских услуг на платной основе;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

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

- копию учредительного документа исполнителя;
- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Общества в соответствии с лицензией.

3.6. При предоставлении платных медицинских услуг действует установленный режим работы исполнителя.

В число работников, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг, могут включаться специалисты из других медицинских учреждений, привлекаемых по гражданско - правовым договорам.

3.7. Платные медицинские услуги оказываются исполнителем в рамках договоров:

- с потребителем (заказчиком) (договор составляется в трех экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в двух экземплярах);
- с заказчиком (организация, предприятие) на оказание платных медицинских услуг;
- со страховыми компаниями, имеющими лицензию и осуществляющими добровольное медицинское страхование граждан.

#### **4. Стоимость, правовое оформление и порядок оплаты оказания платных медицинских услуг.**

4.1. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором в письменном виде, который заключается между медицинским учреждением, с одной стороны, и физическим или юридическим лицами, с другой стороны.

Договор содержит:

- сведения об исполнителе {наименование медицинской организации, адрес, номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, перечень услуг};
- Ф.И.О., адрес и телефон потребителя или заказчика;
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных услуг, условия и срок их оплаты;

- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- права и обязанности сторон;
- ответственность сторон;
- порядок изменения и расторжения договора.

4.2. До заключения договора Исполнитель в письменной форме уведомляет Потребителя(Заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

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

4.4. Оплата услуг по настоящему договору производится в соответствии с действующим на момент оказания услуг прейскурантом Исполнителя, размещенном в доступном для обозрения месте, путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя, а также путем перечисления безналичных денежных средств на счет Исполнителя. Общая стоимость оказанных услуг складывается из суммы цен за каждую оказанную консультативную, диагностическую, лечебную и прочие услуги по прейскуранту. Оплата услуг, предоставляемых по договору, производится Потребителем 100%.

## **5. Ответственность, права и обязанности сторон.**

### **5.1. Исполнитель обязуется:**

5.1.1. При заключении Договора по требованию Потребителя (Заказчика) предоставить в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- сведения о действующих скидках и льготах для отдельных категорий граждан;
- другие сведения, относящиеся к предмету Договора.

5.1.2. Оказывать Потребителю (Заказчику) качественные медицинские услуги, предусмотренные Договором, в полном объеме стандартов медицинской помощи, утвержденных в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в виде отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объема стандартов медицинской помощи, в соответствии с условиями Договора.

5.1.3. Без письменного согласия Потребителя(Заказчика) не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

5.1.4. Сотрудничать при оказании услуг Потребителю(Заказчику) с иными медицинскими учреждениями и специалистами.

5.1.5. Предоставлять Потребителю (Заказчику, Законному представителю Потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

5.1.6. Выдавать Потребителю (Заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности).

5.1.7. По письменному требованию выдавать после исполнения Договора Потребителю (Заказчику, Законному представителю Потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья Потребителя(Заказчика) после получения платных медицинских услуг.

5.1.8. Давать разъяснения Потребителю (Заказчику, Законному представителю Потребителя) о ходе оказания или оказанных медицинских услугах.

5.1.9. Предоставлять по письменному запросу должностным лицам государственных, правоохранительных и судебных органов информацию о ходе оказания или оказанных медицинских услугах Потребителю(Заказчику), в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.10. Выдать по требованию Потребителя (Заказчика), оплатившего услуги, «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ» установленной формы.

5.1.11. Применять методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные препараты, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном законами Российской Федерации порядке.

## **5.2. Потребитель(Заказчик) обязуется:**

5.2.1. Выполнять требования и рекомендации врачей и других специалистов Исполнителя, обеспечивающие своевременное и качественное предоставление медицинских услуг, в том числе проходить комплекс лабораторных и диагностических обследований, соблюдать даты и время визитов (приемов).

5.2.2. Сообщать все сведения о своем состоянии здоровья, которые известны и необходимы для предоставления Исполнителем качественных медицинских услуг, включая семейный анамнез, перенесенные и имеющиеся заболевания, в том числе хронического характера, наличие сахарного диабета, гипертонической болезни, туберкулеза, психических, онкологических заболеваний, наличие в семье детей с врожденными и наследственными заболеваниями.

5.2.3. Соблюдать внутренний распорядок работы Исполнителя, тишину, чистоту и порядок.

5.2.4. С целью соблюдения лечебно-охранительного режима не проводить несанкционированную фото-, видео- и киносъемку на территории Исполнителя.

5.2.5. Исполнять требования пожарной безопасности (При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Потребитель должен немедленно сообщить об этом персоналу Исполнителя и покинуть опасную зону, не допуская риска причинения вреда своей жизни и своему здоровью).

5.2.6. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

5.2.7. Оформлять в установленном порядке свой 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, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

5.2.8. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

5.2.9. Бережно относиться к имуществу Исполнителя и других пациентов.

5.2.10. Оплачивать услуги Исполнителя в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящими Правилами и (или) Договором.

5.2.11. Подписывать после оказания платных медицинских услуг Исполнителем акты выполненных работ.

### **5.3 Исполнитель имеет право:**

5.3.1. Требовать от Потребителя (Заказчика) соблюдения всех условий настоящих Правил и Договора.

5.3.2. С целью обеспечения безопасности пациентов и персонала Исполнителя, а также сохранности товарно-материальных ценностей осуществлять контрольно-пропускной режим, а также видеоконтроль во внутренних помещениях и территории Исполнителя, а также по ее периметру.

5.3.3. Получать от Потребителя (Заказчика) любую информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по Договору.

5.3.4. Приостановить оказание медицинских услуг:

- в случае непредставления либо неполного или неверного предоставления Потребителем (Заказчиком) информации до представления необходимой информации;
  - в случае не оплаты Потребителем (Заказчиком) оказанных медицинских услуг до их полной оплаты;
  - нахождения Потребителя в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
  - если Потребитель настаивает на проведении лечения, а Исполнитель аргументировано считает лечение нецелесообразным;
  - систематической неявки Потребителя на приём без предварительного уведомления;
  - неприятного внешнего вида Потребителя и неуважительного отношения к сотрудникам клиники.
- в иных случаях нарушения Потребителем (Заказчиком) условий настоящих Правил и Договора, за исключением экстренных показаний с целью устранения угрозы жизни Потребителя.

5.3.5. Отправлять информационные и рекламные сообщения в виде коротких сообщений (смс) на телефон Потребителя (Заказчика) или на электронный адрес, указанные Потребителем (Заказчиком) в Договоре.

5.3.6. По заявлению Потребителя(Заказчика) отправлять ему копии медицинской документации на указанные в Договоре адреса электронной почты. Ответственность за разглашение врачебной тайны в случае санкционированного или несанкционированного доступа третьих лиц к электронной почте, указанной Потребителем (Заказчиком) в Договоре, Исполнитель не несет.

5.3.7. Получать вознаграждение за оказанные услуги по Договору.

5.3.8. Предоставлять информацию Заказчику, составляющую врачебную тайну, а также передавать указанную информацию другим медицинским организациям с целью медицинского обследования и лечения Потребителя, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

5.3.9. Отказать Потребителю в оказании платных медицинских услуг в случае:

- несогласия Потребителя (Заказчика) с условиями настоящих Правил и Договора, выраженными в устной или письменной формах;
- отказа Потребителя (Заказчика) оплачивать предоставляемые Исполнителем медицинские услуги, выраженные им до начала их оказания в устной или письменной формах;
- получения от Потребителя (Заказчика) письменного заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных;
- невозможности оказать Исполнителем платные медицинские услуги в силу отсутствия требуемых специалистов, оборудования и лицензии на данный вид услуги.

5.3.10. Отказать или приостановить оказание платных медицинских услуг в случае:

- грубого или неуважительного отношения Потребителя (Заказчика) к персоналу и другим пациентам Исполнителя;
- неявки или несвоевременной явки Потребителя на прием к врачу или на процедуру;

- несоблюдение Потребителем требований и рекомендаций врача;
- приема Потребителем(Заказчиком) лекарственных препаратов по собственному усмотрению (без назначения врача);
- самовольного оставления Потребителем(Заказчиком) территории Исполнителя до завершения курса лечения (медицинской услуги);
- одновременного лечения Потребителя(Заказчика) в другой медицинской организации без уведомления и разрешения лечащего врача Исполнителя,
- нахождения Потребителя (Заказчика) в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения в момент оказания медицинских услуг.

Отказ Исполнителя от оказания платных медицинских услуг, в соответствии с п.5.3.9. и п.5.3.10. настоящих Правил невозможен только в случае возникновения у Потребителя состояний, представляющих непосредственную угрозу его жизни и требующих срочного медицинского вмешательства.

#### **5.4. Потребитель имеет право:**

5.4.1. Получать от Исполнителя медицинские услуги в соответствии с настоящими Правилами и Договором.

5.4.2. Определять необходимые виды платных медицинских услуг, исходя из полного перечня платных медицинских услуг Исполнителя, содержащихся в Прейскуранте Исполнителя, и рекомендаций врачей и иных специалистов Исполнителя.

5.4.3. Потребитель в любое время может письменно заявить Исполнителю о своем нежелании предоставлять информацию, составляющую врачебную тайну, ограничив или полностью исключив любой объем информации и круг лиц, в том числе Заказчика, а также отказаться от получения информационных и рекламных сообщений (СМС) Исполнителя по устному или письменному заявлению.

5.4.4. Получать в доступной форме информацию, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

5.4.5. Требовать от Исполнителя выполнения условий настоящих Правил, Договора и действующего законодательства Российской Федерации.

5.4.6. В доступной форме получить полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, а также о возможных и предлагаемых методах лечения, связанном с ними риске, их последствиях и ожидаемых результатах лечения. По письменному заявлению Заказчика (пациента) ему в 3-дневный срок могут быть предоставлены копии медицинских документов.

5.4.7. Если курс лечения пациентом прерван по уважительной причине, пациент может продолжить лечение в другое, согласованное с Исполнителем, время в порядке очереди.

5.4.8. Расторгнуть договор, уведомив Исполнителя в письменной форме и уплатив фактически понесённые Исполнителем расходы.

#### **5.5. Ответственность Сторон.**

5.5.1. Стороны обязуются хранить в тайне лечебную, финансовую и иную конфиденциальную информацию, полученную от другой стороны при исполнении условия Договора и настоящих Правил.

5.5.2. Исполнитель несет ответственность за ненадлежащее качество оказываемых стоматологических услуг, в случае неисполнения или некачественного исполнения своих обязательств при наличии своей вины. Отсутствие ожидаемого результата лечения не является основанием для признания услуги оказанной ненадлежащим образом, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая требовалась от исполнителя (его представителя) по характеру обязательств и условиям оборота, он принял все меры для надлежащего

профессионального исполнения обязательств.

5.5.3. Исполнитель освобождается от ответственности в случае ненадлежащего исполнения Потребителем (Заказчиком) принятых по настоящему договору обязательств, не предоставления или предоставления не в полном объеме информации, необходимой для качественного выполнения услуги, самолечения, несвоевременном сообщении о возникших осложнениях и отклонениях, ненадлежащего выполнения предписаний и рекомендаций врача, проявлении аллергических реакций и индивидуальной непереносимости Потребителем(Заказчиком) лекарственных препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению; а также в случаях: обоснованного профессионального риска, без нарушения нравственных принципов; наступлении предусмотренных вредных эффектов и осложнений, соответствующих объему и характеру медицинского вмешательства, и обусловленных анатомическими особенностями организма и (или) выраженностью основного заболевания у Потребителя(Заказчика).

5.5.4. Исполнитель не несет ответственность за возникшие осложнения, в случае добровольного отказа Потребителя(Заказчика) от предоставляемых услуг полностью или частично, если данные осложнения явились последствием данного отказа.

5.5.5. При обращении Потребителя(Заказчика) в процессе обследования и лечения в другие медицинские организации по данному заболеванию, Исполнитель не несет ответственность за действия специалистов этих медицинских организаций и осложнения, наступившие в результате их действий.

5.5.6. Ответственность сторон, не предусмотренная в настоящем договоре, определяется в соответствии с нормами действующего законодательства РФ. Все возникшие разногласия стороны будут стремиться разрешить путем переговоров. Сторона, считающая, что её права по настоящему договору были нарушены, обязана направить другой стороне письмо с изложением своих претензий. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть ее в течение 10 рабочих дней с момента ее получения.

## **6. Гарантийные обязательства на стоматологические услуги**

6.1. Срок гарантийных обязательств и срок службы исчисляется с момента передачи результата работы потребителю, т.е. со дня окончания оказания услуги.

6.1.1. В течение установленного срока гарантийных обязательств, при обнаружении недостатков, возникших по вине исполнителя потребитель (заказчик) имеет право на:

- устранение недостатков оказанной услуги;
- изготовление другого изделия из однородного материала такого же качества или повторное оказание услуги. При этом пациент обязан вернуть ранее переданные ему изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты и прочее).

6.1.2. В течение установленного срока службы исполнитель устраняет только существенные недостатки, если они возникли по вине исполнителя до дня окончания оказания услуги потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

6.1.3. Исполнитель имеет право произвести проверку качества оказанной услуги. Потребитель(Заказчик) вправе участвовать в проверке качества оказанной услуги.

6.1.4. Исполнитель не несет ответственности за недостатки в отношении оказанной услуги, на которую установлен гарантийный срок и срок службы, если они возникли вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы (например, откол зуба, пломбы или искусственной коронки при удалении зуба и т.д.).

6.2. Исполнитель доводит до сведения Потребителя (Заказчика) указанные в п. 6.1.2 сроки гарантийных обязательств в договоре. В случае отсутствия сроков гарантийных обязательств



в договоре к услугам применяются сроки, указанные в п. 6.12. Стоматологические медицинские услуги, не указанные в п.6.12 не имеют установленных сроков гарантийных обязательств и сроков службы в связи с тем, что лечение заболеваний при оказании данных услуг связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих, заболеваний осложнения лечатся в общем порядке.

- 6.3. Исполнитель назначает потребителю проведение необходимых, мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с особенностями состояния полости рта.
- 6.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в МЦ, недостатки, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.
- 6.5. Возможный дискомфорт, вызванный спецификой стоматологических методик, являясь нормальной реакцией организма на физическое, химическое воздействие препаратов, который проходит в течение разумного срока и о которых потребитель (заказчик) был заранее предупрежден специалистом, а также обострение имевшихся до вмешательства патологических состояний и хронических заболеваний (например, патологии височно-нижнечелюстного сустава), не являются показателем плохого качества услуг и основанием для претензий к Исполнителю.

До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует конструкции, предусмотренной планом протезирования (планом лечения). После окончания оказания услуги, замечания по вышеуказанным причинам, не являются показателем плохого качества услуг и основанием для претензий к Исполнителю.

6.6. Рекомендации для улучшения адаптации, и удлинения сроков эксплуатации ортопедических конструкций:

- исключение курения, а также таких вредных привычек, как удержание карандаша, ручки во рту, семечки и прочих;
- проведение тщательной гигиены полости рта;
- при наличии ортопедических конструкции из керамики металлокерамики, циркония и прочих материалов или имплантатов обязательным условием сохранения сроков гарантийных обязательств и сроков службы является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год, в зависимости от клинической ситуации, и соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ершиков, ирригатора, очищающих таблеток и т.д. для гигиенической обработки рта);

6.7 В случае несоблюдения потребителем в гарантийный период рекомендации и(или) назначения врача, в т.ч. по уходу за полостью рта, сроков профилактических осмотров и других рекомендаций, предусмотрено уменьшение или аннулирование сроков гарантийных обязательств и сроков службы. Потребитель (Заказчик) лишается права ссылаться на недостатки в работе, возникшие в результате не соблюдения указанных требований.

6.8. Уменьшение сроков гарантийных обязательств и срока службы, установленных п.6.12 и договором, при оказании стоматологической помощи:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70 % (при оценке гигиены полости рта используется упрощенный индекс гигиены полости рта);
- в случае нарушения графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, а также просрочки контрольного осмотра со стороны потребителя более чем на 1 месяц, сроки гарантийных обязательств и службы уменьшаются на 50%.

6.9. Гарантийные обязательства и сроки службы не сохраняются (аннулируются):

- в случае травм и иных повреждений челюстей, в случае выявления или возникновения у потребителя, в период действия сроков гарантийных обязательств и сроков службы, заболеваний внутренних органов (эндокринных заболеваний, обострении хронических заболеваний и т.п.), а также изменения физиологического состояния организма (беременность, длительный прием лекарственных препаратов при лечении заболеваний, при возникновении новых заболеваний, вредные внешние воздействия и т.п.), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих их тканях;
- в случае самостоятельного устранения выявленных недостатков;
- в случае форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- в случае неиспользования изготовленных съемных протезов более 1 месяца;
- при невыполнении особых условий необходимых для обеспечения качества лечения (например: несоблюдение белой диеты после реставрации и отбеливания, неиспользование ретенционных кап и дут после ортодонтического лечения, откол после хирургического вмешательства и т.п.);
- при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, а так же просрочка контрольного осмотра со стороны потребителя более чем на 3 месяца.

6.10. Сроки гарантийных обязательств и сроки службы на отдельные виды услуг ввиду их специфики установить не представляется возможным: на восстановление (реставрацию) скола керамической массы прямым методом; на временные ортопедические конструкций (временные пластмассовые коронки, временные замещающие протезы); на анестезию (при анатомических и физиологических индивидуальных особенностях организма и при выраженных воспалительных явлениях): на физиотерапевтические процедуры; на профилактические процедуры (профессиональная гигиена полости рта, реминерализирующая терапия, герметизация фиссур и т.д.); на биологические методы лечения пульпита; на повторное эндодонтическое лечение ранее пролеченных зубов; на извлечение инородных тел из корневого канала; на наложение повязки (временной пломбы); на пародонтологическое лечение; на хирургическое лечение, на профессиональное и внутрикоронковое отбеливание; на остеопластику и пластику мягких тканей; на зубы с диагнозом периодонтит и другой периапикальной и или паролонтальной патологией, и прочие стоматологические вмешательства, исход которых зависит от индивидуальных особенностей и компенсаторных возможностей организма.

Сроки гарантийных обязательств и сроки службы не распространяются: на зубы, эндодонтически ранее леченные в других медицинских организациях; на восстановление зуба пломбой при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования), на втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

6.11. В отдельных сложных случаях, при согласии потребителя (заказчика), оказание стоматологических услуг может производиться без гарантированного положительного результата. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, исполнитель может предложить потребителю (заказчику) консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных

стоматологических вмешательств. Если в ходе лечения, всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то потребитель (заказчик) оплачивает, только новые услуги и не оплачивает выполнение ранее оказанных услуг. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом исполнителю и незамедлительно явиться на приём к врачу.

#### 6.12. Сроки гарантийных обязательств и сроки службы на виды услуг:

Гарантийные обязательства на терапевтическую стоматологию. Таблица 1

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из химического композита (жидкость-порошок)		
1.1.1.	I класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.2.	II класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.3.	III класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.4.	IV класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.5.	V класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.2.	Пломба из химического композита (паста-паста)		
1.2.1.	I,II,III,IV,V классы по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.3.	Пломба из композита светового отверждения		
1.3.1.	I класс по Блеку	1 год	1 год
1.3.2.	II класс по Блеку	9 месяцев	1 год
1.3.3.	III, IV, V классы по Блеку	9 месяцев	1 год
1.3.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	1 год
1.4.	Виниры	9 месяцев	1 год
1.5.	Вкладки	9 месяцев	1 год

#### Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30,0%; при КПУ более 18 – сроки снижаются на 50,0%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70,0%.

Гарантийные обязательства на ортопедическую стоматологию. Таблица №2

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1	Вкладки:		
2.1.1	Из металла	1 год	1 год
2.1.2	Из металлокерамики	1 год	1 год
2.1.3	Из фарфора	1 год	1 год
2.1.4	Из пластмассы	6 мес.	1 год
2.2	Виниры	9 мес.	1 год
2.3	Коронки:		
2.3.1	Из металлокерамики	1 год	1 год
2.3.2	Штампованные коронки:		
2.3.3.	Из стали	1 год	1 год
2.3.4	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		

2.3.5	Из стали	6 мес.	1 год
2.3.6	Коронки цельнолитые:		
2.3.7	Из КХС	1 год	1 год
2.3.8	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 мес.	1 год
2.4	Мостовидны протезы:		
2.4.1	Паянные:		
2.9.1.1	Из стали	6 мес.	1 год
2.9.4	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	1 год
2.10	Бюгельные протезы	1 год	1 год
2.11	Частичные съёмные пластиночные протезы	1 год	1 год
2.12	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	1 год

**Примечание:**

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется;
3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза

Гарантийные обязательство на ортодонтическую стоматологию. Таблица №3

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
3.1	Съёмные ортодонтические аппараты	6 месяцев	Период лечения на данном аппарате
3.2	Фиксация брекета на композит светового отверждения	1 месяц	Период лечения

**7. Согласие Потребителя (Заказчика) на обработку персональных данных**

7.1. Потребитель (Заказчик) принимая условия Договора или подписывая согласие дает согласие Исполнителю на обработку своих персональных данных свободно, своей волей и в своем интересе.

7.2. Потребитель (Заказчик) дает согласие на обработку Исполнителем персональных данных, фото и видеозаписей, которые необходимы для выполнения обязательств сторонами по Договору и настоящих Правил, включая (без ограничения) сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также осуществление любых иных действий Исполнителя, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Потребитель (Заказчик) выражает свое добровольное согласие на получение от Исполнителя уведомлений о предстоящих приемах врачами-специалистами, назначенных медицинских процедурах и манипуляциях, а также рекламных материалов, связанных с продвижением медицинских услуг Исполнителя, путем осуществления прямых контактов, указанных в Договоре, с использованием всех средств связи, включая, но не ограничиваясь: почтовая рассылка, СМС-рассылка, голосовая рассылка, рассылка электронных писем.

7.3. Потребитель (Заказчик) информирован, что Исполнитель будет обрабатывать персональные данные как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом обработки в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. Потребитель (Заказчик), проставляя свою подпись на Договоре, дает свое согласие на обработку Исполнителем персональных данных на неопределенный срок, а также дает свое согласие на информирование Потребителя (Заказчика) об акциях, скидках, новых услугах и иной информации Исполнителя, в том числе: предстоящем времени явки на прием, готовности проведенных исследований, анализов и других услуг, предусмотренных и не предусмотренных Договором.

7.5. Потребитель (Заказчик) в любое время может отозвать свое согласие на обработку персональных данных полностью или в части путем направления письменного заявления Исполнителю способом, позволяющим достоверно установить дату получения данного заявления.

7.6. В случае полного отзыва Потребителем (Заказчиком) согласия на обработку персональных данных, действия Договора в отношении Потребителя (Заказчика) прекращается полностью с даты получения Исполнителем указанного отзыва.

7.7. После прекращения Договора по причине отзыва Потребителем (Заказчиком) согласия на обработку персональных данных, Исполнитель обязуется уничтожить такие персональные данные в срок, не превышающий 100 (ста) лет с даты прекращения действия Договора либо с даты получения Исполнителем соответствующего заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных.

