

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Студия Улыбок»

 М.А. Малыхина

«01» октября 2023 г.



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ (СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ) УСЛУГ В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СТУДИЯ УЛЫБОК»

I. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления медицинских услуг разработаны в соответствии с частью 7 статьи 84 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и статьей 39.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации и Постановления правительства Российской Федерации №736 от 11.05.2023 г. «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг...».

2. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Студия Улыбок».

3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"платные медицинские услуги" - медицинские (стоматологические) услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);

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

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские (стоматологические) услуги либо получающее платные медицинские (стоматологические) услуги лично в соответствии с договором.

Потребитель, получающий платные медицинские (стоматологические) услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

"исполнитель" – Общество с ограниченной ответственностью «Студия Улыбок» (далее ООО «Студия Улыбок»), оказывающие платные медицинские (стоматологические) услуги в соответствии с договором.

4. Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5. Платные медицинские (стоматологические) услуги предоставляются ООО «Студия Улыбок» на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

6. Требования к платным медицинским (стоматологическим) услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

7. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя и (или) заказчика.

II. Условия предоставления платных медицинских (стоматологических) услуг

8. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской (стоматологической) помощи *без взимания платы в других медицинских учреждениях* в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - программа) и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - территориальная программа).

9. Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских (стоматологических) услуг, а также порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские (стоматологических) услуги, предоставляемые в ООО «Студия Улыбок» устанавливаются и утверждаются Директором ООО «Студия Улыбок».

10. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских (стоматологических) услуг организуется и оказывается:

а) в соответствии с Положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

11. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

III. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских (стоматологических) услугах

12. Информация об Исполнителе (ООО «Студия Улыбок») и предоставляемых им платных медицинских (стоматологических) услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

13. Исполнитель (ООО «Студия Улыбок») - обязан предоставить потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

а) адрес ООО «Студия Улыбок» в пределах места нахождения, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;

б) адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - <https://st-ulibok48.ru>;

в) информация о методах оказания медицинской (стоматологической) помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

14. Исполнитель (ООО «Студия Улыбок») представляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

15. Исполнителем (ООО «Студия Улыбок») в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" должны быть предоставлены информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

В случае временного приостановления деятельности ООО «Студия Улыбок» для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей путем размещения информации на сайте организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность ООО «Студия Улыбок» будет приостановлена.

16. Помимо информации, предусмотренной пунктами 12 - 15 настоящих Правил, исполнитель (ООО «Студия Улыбок») обязан довести до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:

а) перечень (прейскурант) платных медицинских (стоматологической) услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, предусмотренной пунктом 11 настоящих Правил, с указанием цен в рублях;

б) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (ООО «Студия Улыбок») ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;

в) сроки ожидания предоставления платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Студия Улыбок» начинаются с факта обращения Потребителя к Исполнителю:

- при плановом лечении составляют не более 3 (трех) недель и определяются, исходя из свободного времени в графике приема врача. Заказчик вправе записать Потребителя на ближайший свободный день и время работы врача в соответствии с графиком его работы. Дату и время повторного приема Стороны вправе определить на текущем приеме, о чем Потребитель информируется врачом в устной форме и указывается в медицинской карте в виде записи о назначении следующего визита Потребителя в ООО «Студия Улыбок»;

- при неотложных состояниях составляют 1-2 (один-два) дня и определяются, исходя из свободного времени в графике приема врача. Заказчик вправе записать Потребителя на ближайший свободный день и время работы врача в соответствии с графиком его работы;

г) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных (стоматологических) медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

д) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских (стоматологических) услуг;

е) образцы договоров.

17. Информация, указанная в пунктах 12 - 16 настоящих Правил, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте ООО «Студия Улыбок» в сети "Интернет", на информационных стендах (стойках) в наглядной и доступной форме.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени.

18. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских (стоматологических) услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при

наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

19. В договоре должна содержаться информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

20. Исполнитель (ООО «Студия Улыбок»), доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба). Контролирующие организации:

- Управление здравоохранения Липецкой области письменно по почте: 398050, г. Липецк, ул. Зегеля, д.6, в электронном виде через вкладку «интернет приемная» по адресу [kuzalo48.lipetsk.ru.](mailto:kuzalo48.lipetsk.ru), телефоны: (4742) 23-80-02, 23-80-82.

- Управление Роспотребнадзора по Липецкой области письменно по почте: 398002, г. Липецк, ул. Гагарина, 60а., в электронном виде через вкладку «прием обращений» по адресу [http://48.rosпотребнадзор.ru.](http://48.rosпотребнадзор.ru)

- Управление Росздравнадзора по Липецкой области письменно по почте: 398001, г. Липецк, ул. Ворошилова, д.1, в электронном виде через вкладку «обращение» граждан и организаций» по адресу: [http://48reg.roszdravnadzor.gov.ru.](http://48reg.roszdravnadzor.gov.ru)

- Липецкое Областное Общество по защите Прав Потребителей письменно по почте: 398001, г. Липецк, ул. Советская, д. 4, телефон: (4742) 23-77-12.

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

При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

22. Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с исполнителем в письменной форме.

23. Договор должен содержать следующую информацию:

а) сведения об исполнителе (ООО «Студия Улыбок»):

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

б) сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

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 телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;

наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

д) перечень платных медицинских (стоматологических) услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских (стоматологических) услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских (стоматологических) услуг;

з) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

и) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

к) порядок изменения и расторжения договора;

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

м) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

24. 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, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

25. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя.

В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.

26. На предоставление платных стоматологических услуг может быть составлена смета по письменному запросу заказчика или потребителя. Ее составление по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

27. В случае если при предоставлении платных стоматологических услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не

предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

28. При предоставлении платных стоматологических услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям 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".

29. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских (стоматологических) услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

30. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную в ООО «Студия Улыбок» медицинскую (стоматологическую) услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

31. Потребителю и (или) заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности).

32. В целях защиты прав потребителя ООО «Студия Улыбок» по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

34. Заключение договора и оплата стоматологических услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

V. Порядок предоставления платных медицинских (стоматологических) услуг

35. Исполнитель – ООО «Студия Улыбок», предоставляет платные стоматологические услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных стоматологических услуг должно соответствовать этим требованиям.

36. Платные стоматологические услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

37. Исполнитель – ООО «Студия Улыбок», обязан при предоставлении платных стоматологических услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

38. Исполнитель – ООО «Студия Улыбок», предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

а) 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;

б) 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.

39. При предоставлении платных стоматологических услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) исполнитель – ООО «Студия Улыбок», обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

За не предоставление в установленном порядке субъектам официального статистического учета первичных статистических данных по установленным формам федерального статистического наблюдения об оказанных платных медицинских услугах гражданам иностранных государств исполнитель, включенный Центральным банком Российской Федерации в перечень респондентов, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

40. При оказании платных стоматологических услуг обязанность исполнителя по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с главой III Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

41. Оплата медицинской услуги потребителем и (или) заказчиком путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем (в письменной форме), не освобождает исполнителя – ООО «Студия Улыбок», от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем и (или) заказчиком суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

VI. Ответственность ООО «Студия Улыбок» при предоставлении платных медицинских (стоматологических) услуг

4.2. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель – ООО «Студия Улыбок», несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.3. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.