ООО «Лаки Дент»

УТВЕРЖДЕНЫ
ПРИКАЗОМ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА
ООО « Лаки Дент» No6 МД
ОТ 27.01.2026

ПРАВИЛА

предоставления платных медицинских услуг в ООО «Лаки Дент»

Г. НИЖНИЙ НОВГОРОД

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. №1006».

1.2 Настоящие Правила регулируют отношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом (Заказчиком) в сфере предоставления платных стоматологических услуг, определяют условия и порядок их оказания.
1.3 ООО «Лаки Дент» оказывает медицинскую помощь гражданам стоматологических заболеваниях в виде первичной медико-санитарной помощи.
1.4 Платные медицинские услуги предоставляются ООО «Лаки Дент» на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.
1.5 Платные медицинские услуги предоставляются гражданам на возмездной основе по желанию граждан. Желание гражданина получить услугу за плату является добровольным и осознанным, основанным на знании своих прав получения аналогичной услуги бесплатно в другое время, в другой медицинской организации, на других условиях. Факт доведения до гражданина указанной информации зафиксируется в уведомлении до заключения договора на оказание (предоставление) платных медицинских услуг.
1.6 Настоящие Правила распространяется на оказание платных стоматологических услуг гражданам, включая оказание медицинских услуг за плату в рамках прямых договоров с организациями и страховыми организациями.
1.7 Правила оказания платных медицинских услуг определяется заключенным договором между медицинской организацией и заказчиком.
Объем, срок и порядок оказания медицинских стоматологических услуг, определяются по соглашению сторон, на основании предварительного плана лечения.
Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи (протокола лечения), либо по просьбе Пациента (Заказчика) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2. Термины и определения

2.1 Платные стоматологические услуги - медицинские услуги по лечению стоматологических заболеваний, осуществление которых разрешено Исполнителю лицензией, а также иные услуги, связанные с оказанием стоматологических услуг, предоставляемые пациентам на возмездной основе за счет личных средств пациента, средств юридических лиц и иных средств, не запрещенных законодательством Российской Федерации, на основании договоров.

2.2 Исполнитель - медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги пациенту (Заказчику).
2.3 Пациент- физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
2.4 Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или

приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

3. Информация об исполнителе

3.1 Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона РФ "О защите прав потребителей". Исполнитель предоставляет потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

- адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;
- адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") (при его наличии);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- выписку из единого государственного реестра юридических лиц;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи;
- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются стоматологические услуги,
- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных стоматологических услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, образцы договоров;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации 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.

3.2 Информация, размещенная на информационных стендах, доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации.
3.3 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 платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

4. Порядок заключения договора

4.1 Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.
Договор должен содержать:
4.1.1. сведения об исполнителе:

- наименование медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения,

данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- номер, срок действия лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее

регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя

(законного представителя потребителя);

- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика – физического лица;
- наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от

имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4.2 Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается только между потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

4.3 Договор заключается в письменной форме, который должен содержать перечень услуг, стоимость, порядок оплаты, срок оказания медицинских услуг.

4.4 При заключении Договора Пациент (Заказчик) может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иные сведения, касающиеся оказания услуг, у администратора.

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

5. Запись на прием

5.1 Прием первичных и повторных Пациентов в медицинской организации Исполнителя осуществляется по предварительной записи.

5.2 Время явки Пациента на прием оговаривается и согласовывается с Пациентом (Заказчиком) каждый раз.

5.3 Согласование даты и времени явки Пациента на прием может осуществляться в устной или письменной форме с администратором клиники по телефону или лично.

5.4 День и время приёма Пациент/ Заказчик выбирает из имеющихся свободных дат, по согласованию с администратором.

5.5 Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.

5.6 В случае опоздания пациента более чем на 10 минут, приём может быть отменён или сокращен.

5.7 В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента /заказчика при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом/ заказчиком.
5.8 Пациентам, с признаками алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.
5.9 Приём пациентов по «острой боли» ведётся только при наличии свободного времени у врача.
5.10 Приём Пациентов до18 лет осуществляется с согласия законных представителей.

6. Прием Пациента

6.1 Прием пациента осуществляется в стоматологическом кабинете, куда пациент (Заказчик) проходит в сопровождении сотрудника Исполнителя.
6.2 Нахождение в кабинете лиц, сопровождающих Пациента (Заказчика), допускается с разрешения лечащего врача, при условии выполнения его указаний и правил сан.эпид режима.
6.3 Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является
дача информированного добровольного согласия Пациента (Заказчика) или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
6.4 Медицинское вмешательство без согласия Пациента (Заказчика), одного из родителей или иного законного представителя допускается только в случаях, установленных законодательством РФ.
6.5 Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента (Заказчика).
6.6 Записи в медицинской медицинской документации Исполнителя, заверенные подписью Пациента (Заказчика), означают его согласие с содержанием записи.
6.7 Пациенту (Заказчику), пожелавшему получить стоматологическую помощь, оформляется амбулаторная карта стоматологического больного, являющаяся собственностью Исполнителя. Оформление амбулаторной карты ведется в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти в сфере здравоохранения.
6.8 Во время первичного осмотра и консультации, врач проводит собеседование и осмотр Пациента, 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).
6.9 На предоставление платных медицинских услуг **может** быть составлена смета (предварительный план лечения). Ее составление по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора (п.25 Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 г. №736).
6.10 В плане лечения, определяется необходимый для выполнения лечения набор услуг из числа описанных в прейскуранте Исполнителя.
6.11 Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменить план лечения с проведением дополнительных действий, то они выполняются с согласия Пациента (Заказчика). Без согласия Пациента (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

6.12 Отказ Пациента (Заказчика) от проведения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, оформляется письменно, с разъяснением Пациенту (Заказчику) последствий такого отказа.
6.13 В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
6.14 Решение о целесообразности и объеме обследования принимает врач-специалист во время консультации. Пациент (Заказчик) может предоставить имеющуюся на руках медицинскую документацию, результаты проводимых ранее исследований, касающиеся данного заболевания.
6.15 В сложных ситуациях для осуществления дифференциальной диагностики врач-специалист назначает повторные или дополнительные методы лабораторных или инструментальных исследований, а также консультации других специалистов.
6.16 В случае отказа Пациента (Заказчика) от выполнения рекомендованного плана лечения, врач по просьбе Пациента (Заказчика), предлагает альтернативные варианты лечения и разъясняет их последствия. Дальнейшее лечение осуществляется по согласованному сторонами плану, заверенному подписью Пациента (Заказчика) и находящемуся в медицинской документации.
6.17 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.
6.18 В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
6.19 Исполнитель оказывает стоматологические 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.
6.20 Для достижения запланированных результатов и соблюдения условий договора, пациенту необходимо соблюдать следующие правила:

- Записаться на прием к врачу и забронировать время визита.
- Являться на прием в назначенный срок.
- Предупредить сотрудника Исполнителя по телефону или лично о невозможности визита.
- Строго выполнять рекомендации и предписания врача, соблюдать сроки контрольных осмотров и лечебных мероприятий.
- Для безопасности и эффективности стоматологического лечения предоставлять достоверные данные в ходе оформления медицинской документации.
- 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.
- Своевременно извещать врача об осложнениях или иных отклонениях, возникших в процессе лечения
- Проходить профилактический осмотр после проведенного лечения в сроки установленные врачом.
- Соблюдать правила внутреннего распорядка Исполнителя.

6.21 Для повышения качества лечения, достижения и поддержания достигнутых параметров качества лечения, Исполнитель принимает на себя обязательства:

- 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).
- Поставить в известность Пациента (Заказчика) о возникших обстоятельствах , которые

могут привести к изменению объема оказания услуг, плана лечения, стоимости и возможных осложнениях при лечении.

- 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.

- Самостоятельно определить характер, объем и этапы лечения, манипуляций, необходимых для лечения влияющих на улучшение прогноза, Пациента (Заказчика) в рамках плана лечения.
- С согласия Пациента (Заказчика) делать рентгеновские снимки, диагностические модели и проводить любые диагностические мероприятия, которые врач найдет необходимым для обследования и лечения Пациента(Заказчика).
- Учитывать сведения и документы, полученные от Пациента (Заказчика) (в случаях предыдущего лечения в других медицинских организациях), необходимые для эффективной диагностики и лечения.
- При возникновении непредвиденной угрозы жизни и (или) здоровью Пациента (Заказчика) в процессе оказания Услуг самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, оперативных вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и оказания Услуг.
- Отказать в приеме Пациенту (Заказчику) в случаях, ухудшающих исход и прогноз лечения:
  - нахождение Пациента (Заказчика) в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
  - при наличии у Пациента (Заказчика) медицинских противопоказаний, в том числе острых воспалительных или инфекционных заболеваний, обострения хронических заболеваний в день приема.

6.22 При необходимости, на основании письменного заявления Пациента (Заказчика) или его законного представителя, Исполнитель предоставляет Пациенту (Заказчику) выписку из его медицинской карты или ксерокопию этой медицинской карты не позднее 30 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

7. **Порядок оплаты медицинских услуг**

7.1 Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором или дополнительным соглашением.

7.2 Оплата стоматологических услуг производится в рублях через кассу клиники.
Допускаются иные варианты оплаты стоматологических услуг (по безналичному расчёту, в рассрочку.) Такие варианты заранее оговариваются, фиксируются в дополнительном соглашении сторон и осуществляются после заключения.

7.3 Первичный осмотр, обследование и консультация оплачиваются после оказания услуги, согласно прейскуранту.

7.4 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. Если возникла необходимость изменений в плане лечения, врач предупреждает об этом Пациента (Заказчика).
7.5 Пациент (Заказчик) оплачивает терапевтическое лечение после каждого приёма. Оплата осуществляется за проделанные в данное посещение манипуляции согласно прейскуранту.
7.6 Оплата ортопедического лечения (зубного протезирования) может быть поэтапной, где стоимость, срок, порядок оплаты предусматриваются дополнительным соглашением к договору.
7.7 Порядок оплаты при ортодонтическом лечении составляется индивидуально, согласно плану ортодонтического лечения. Пациентам (Заказчикам) предоставляется возможность поэтапной оплаты лечения (рассрочки) по согласованному дополнительному соглашению к договору на оказание стоматологических услуг.
7.8 При записи пациента на операцию по установке дентальных имплантатов взимается аванс. Стоимость аванса в полном объёме учитывается при проведении операции. В случае, если пациент отказывается от операции менее чем за 24 часа или не является на операцию без предупреждения, аванс аннулируется и при последующем лечении не учитывается. Поэтапная оплата услуг может быть согласованна дополнительным соглашением к договору.
7.9 Цены и структура прейскуранта могут корректироваться и не привязаны к дате подписания договора. В случае длительного перерыва в лечении (например, при дентальной имплантации) об изменении цен пациент (Заказчик) информируетя перед очередным приёмом у врача. В случае внесения предоплаты (аванса) цены остаются фиксированными на весь период лечения.

8. Ответственность при предоставлении платных медицинских услуг

8.1 В соответствии с законодательством Российской Федерации медицинская организация несет ответственность перед потребителями за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договоров, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случаях причинения вреда здоровью и жизни граждан.

8.2 Претензии пациента по условиям предоставления или качеству оказанных медицинских услуг принимает главный врач, а рассматривает их врачебная комиссия медицинской организации.

8.3 Пациент вправе предъявить требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением договора (некачественным оказанием медицинской услуги).

8.4 Пациент вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания платных медицинских услуг;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор досрочно, о чем предупредить медицинскую организацию в письменной форме.

8.5 Медицинская организация имеет право отказаться от оказания услуги в одностороннем порядке и расторгнуть договор при:

- выявлении противопоказаний к данному виду услуги;
- невыполнении предписаний и рекомендаций врача;
- неявке на прием или контрольный осмотр в назначенное время;
-
- настаивании пациента на лечении, непредусмотренном планом лечения, если это, по мнению исполнителя, приведет к снижению качества проводимого лечения;

- несвоевременной и(или) неполной оплате услуги.

8.6 Медицинская организация вправе требовать у пациента сведения и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других медицинских организациях), необходимых для эффективного лечения.

8.7 Медицинская организация не несет ответственности за результаты лечения в случае непреодолимой силы, а также в случаях несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций лечащего врача.

8.8 Спор, неурегулированный путем переговоров, подлежит разрешению в порядке, предусмотренном действующим законодательством.