

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ  
Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
КРАЕВАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА

ПРИКАЗ

« 06 » 05 2022 г.

№ 57

г. Барнаул

Об оказании платных медицинских услуг  
в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника»

В соответствии с Гражданским кодексом РФ, законами Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 "Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" (далее Правила), Уставом КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» (далее Поликлиника), в целях повышения эффективности организации предоставления платных медицинских услуг в Поликлинике, повышения качества и доступности медицинской помощи, полного удовлетворения потребности граждан в медицинской помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 12.05.2022 г.:

1.1. Правила предоставления платных медицинских услуг в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» (Приложение № 1).

1.2. Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» (Приложение № 2).

2. Назначить ответственными:

2.1. Заместителя главного врача по медицинской части Речкунову Е.Ю. за:

- организацию и порядок предоставления платных медицинских услуг в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника»;

- организацию и проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности при оказании платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.2. Заместителя главного врача по клиничко-экспертной работе Дегтяреву Е.К.

за:

- обеспечение контроля качества за оказанием платных медицинских услуг в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника»;

- соблюдение порядков оказания медицинской помощи, стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций при оказании платных медицинских услуг.

2.3. Юрисконсульта Якименко Т.И. за:

- размещение информации об организации и порядке предоставления платных медицинских услуг на информационных стендах в доступном для посетителей месте;

- юридическое сопровождение порядка оказания платных медицинских услуг, юридическое консультирование работников Поликлиники по вопросам соблюдения

условий оказания платных медицинских услуг в целях обеспечения доступности и качества таких медицинских услуг.

2.4. Системного администратора Олехова Я.В за:

- размещение на официальном сайте Поликлиники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимой информации, в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, а также своевременным обновлением информации.

2.5. Главного бухгалтера Денисову С.В. за: ведение бухгалтерского учета средств, поступивших от оказания платных медицинских услуг;

- формирование на основе данных бухгалтерского и налогового учета достоверной отчетности и предоставление ее в установленные сроки учредителю, налоговые органы и другие органы.

2.6. Заместителя главного врача по экономическим вопросам Япрынцеву Л.А. за:

- своевременный расчет экономически обоснованных затрат Поликлиники на оказание платных медицинских услуг;

- подготовку, утверждение и согласование с Министерством здравоохранения Алтайского края информации о ценах за оказание платных услуг;

- учет статистических данных для составления отчетов о работе Поликлиники в рамках оказания платных медицинских услуг;

- размещение сведений о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации и графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг на информационных стендах (стойках) Поликлиники.

3. Заведующим медицинскими структурными подразделениями Поликлиники:

3.1. Организовать работу структурных подразделений в части оказания платных медицинских услуг в полном соответствии с приложениями, утвержденными настоящим приказом.

3.2. В обязательном порядке во всех установленных действующим законодательством случаях обеспечить информированное добровольное согласие пациентов при оказании платных медицинских услуг.

3.3. При предоставлении платных медицинских услуг обеспечить ведение медицинской документации в установленном порядке.

3.4. Ежемесячно проводить контроль качества оказания платных медицинских услуг.

4. Системному администратору Олехову Я.В. обеспечить размещение на официальном сайте КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» в сети информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» приложения, утвержденные настоящим приказом.

5. Секретарю руководителя Четыриной И.Б. ознакомить указанных в нем лиц под подпись.

6. Руководителям медицинских структурных подразделений ознакомить работников подразделения (врачей-специалистов) с настоящим приказом под подпись и лист ознакомления предоставить секретарю руководителя не позднее 13.05.2022 г..


7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.А. Ковалёв

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач КГБУЗ «Краевая  
стоматологическая поликлиника»

  
Ковалёв О.А.

Правила предоставления платных медицинских услуг  
в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника»

**Раздел I. Общие положения**

1. Правила предоставления платных медицинских услуг в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Федеральными законами от: 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; от 29.11.2010 № 326 «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»; от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»; Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и другими нормативными правовыми актами, регулирующими данный вид деятельности, в целях защиты прав и свобод человека и гражданина в области охраны здоровья, а также упорядочения процесса оказания медицинских услуг на платной основе.

2. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» (далее – Поликлиника, Исполнитель) в дополнение к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи в рамках действующей(его):

- Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Программа, Территориальная программа);

- Соглашения, заключенного между Министерством здравоохранения Алтайского края и Поликлиникой на оказание услуг по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов отдельным категориям граждан, имеющим право на меры социальной поддержки в соответствии с законами Алтайского края от 03.12.2004 № 59-ЗС «О мерах социальной поддержки жертв политических репрессий» и от 03.12.2004 № 61-ЗС «О мерах социальной поддержки отдельных категорий ветеранов» в порядке, установленном законодательством Алтайского края (далее – Целевые программы).

3. Перечень стоматологической помощи, оказываемой Исполнителем в рамках Программы, Территориальной программы определяется в соответствии с Тарифным соглашением в системе обязательного медицинского страхования Алтайского края на каждый календарный год. Перечень и объем стоматологической помощи, оказываемой Исполнителем в рамках Целевых программ, определяется в соответствии с ежегодным соглашением, заключаемым между Министерством здравоохранения Алтайского края и Поликлиникой.

4. Медицинские стоматологические услуги населению в Поликлинике оказываются на основании Устава Поликлиники, лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-22-01-005636 от 21.02.2020, выданной Министерством здравоохранения Алтайского края, бессрочно.

5. В соответствии с частью 5 статьи 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Поликлиника, как медицинская организация, участвующая в реализации Программы, Территориальной

программы, а также Целевых программ имеет право оказывать потребителям (пациентам) платные медицинские услуги:

- на иных условиях, чем предусмотрено программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами;

- при оказании медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

- при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

7. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

8. При оказании платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи.

9. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему, срокам и порядку их оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены иные требования.

10. Цены на оказываемые в Поликлинике платные медицинские услуги устанавливаются в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Алтайского края от 18.07.2017 № 294 «Об установлении цен на медицинские услуги, предоставляемые в краевых медицинских организациях».

## **Раздел II Сведения об Исполнителе.**

Исполнитель - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

Наименование медицинской организации: Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Краевая стоматологическая поликлиника».

Адрес места нахождения: 656015, г. Барнаул, ул. Деповская, 13а.

Исполнитель внесен в Единый государственный реестр юридических лиц, ОГРН 1022200916330 присвоен 23.12.2002г., регистрирующий орган: Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы России № 16 по Алтайскому краю.

Исполнитель имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности № ЛО – 22-01-005636 от 21.02.2020, выданную Министерством здравоохранения Алтайского края, бессрочно.

В соответствии с выданной лицензией КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» организует и выполняет работы (услуги) при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи: при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинской статистике, организации сестринского дела, рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии, стоматологии ортопедической, физиотерапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: управлению сестринской деятельностью; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, рентгенологии,

стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских осмотров по: медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым); при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи, экспертизе временной нетрудоспособности.

Исполнитель оказывает услуги в лечебных помещениях Поликлиники по адресу: г. Барнаул, ул. Дёповская, 13а: с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, суббота, воскресенье с 8.00 до 15.00.

Информация об Исполнителе и оказываемых услугах размещена на информационных стендах (стойках) Поликлиники по адресу: г. Барнаул, ул. Дёповская, 13а, а также на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://kgbuzdent.ru/>

### **Раздел III. Требования к организации платных медицинских услуг**

1. При оказании медицинских услуг Исполнитель обязан до заключения договора предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о себе (исполнителе услуг) и оказываемых услугах (ст. 8–10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей»), включающей следующие сведения:

- наименование и фирменное наименование, адрес места нахождения Поликлиники, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о Поликлинике в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Поликлиники 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 в соответствии с Программой, Территориальной программой и Целевыми программами;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- режим работы Поликлиники, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- 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.

2. Платные медицинские услуги оказываются согласно их перечню и прейскуранту, утвержденным в установленном порядке главным врачом Поликлиники.

3. При осуществлении данной деятельности соблюдаются установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядок и сроки их представления.

4. При предоставлении платных медицинских услуг населению не должны ухудшаться доступность и качество бесплатной медицинской помощи.

5. Платные медицинские услуги оказываются населению независимо от места проживания.

### **Раздел IV. Порядок предоставления платных медицинских услуг**

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).

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

2. До заключения договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы, Территориальной программы и/или Целевых программ.

Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках Программы, Территориальной программы и/или Целевых программ.

3. При заключении 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. Если при предоставлении платных медицинских услуг требуется осуществление дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика). Без согласия потребителя (заказчика) предоставлять такие услуги исполнитель не вправе.

5. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Если законодательством предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

6. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме, 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.

7. Договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование 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 лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность исполнителя в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) 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;

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

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество 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;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

По соглашению сторон в договор могут быть включены и другие условия.

8. Для получения платных медицинских услуг Потребитель (Заказчик, Законный представитель) должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность. Законный представитель дополнительно документ, подтверждающий полномочия законного представителя и иные документы, предусмотренные условиями заключенного с Исполнителем договора.

9. Оказание платных медицинских услуг потребителям по программам добровольного медицинского страхования (далее – ДМС), оформляется соответствующим двусторонним договором со страховыми медицинскими организациями. Оказание платных медицинских услуг, осуществляемых исполнителем по программам ДМС, не должно ущемлять прав граждан при получении ими бесплатной медицинской помощи.

10. Оплата медицинских услуг производится в следующей форме:

- наличными денежными средствами в кассу Поликлиники;

- в безналичной форме банковской картой.

11. Расчеты за предоставление платных медицинских услуг осуществляются в Поликлинике с применением контрольно-кассовой техники. По факту внесения оплаты в кассу Поликлиники Пациенту (Заказчику) предоставляется документ, подтверждающий произведенную оплату (кассовый чек, квитанция).

Расчеты со страховыми компаниями добровольного медицинского страхования, предприятиями и организациями за оказание платных медицинских услуг осуществляются в безналичной форме путем перечисления (перевода) денежных средств с расчетного счета Заказчика на расчетный счет Поликлиники с оформлением счета, счет-фактуры, акта оказанных услуг и реестра оказанных услуг.

## **Раздел V. Права, обязанности, ответственность потребителя (заказчика)**

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.

### **1. Потребитель имеет право:**

- на самостоятельный выбор формы получения платной медицинской услуги путем заключения договора на оказание платных медицинских услуг непосредственно с исполнителем, путем заключения договора добровольного медицинского страхования или включением в список лиц, которым оказываются медицинские услуги по договорам с работодателем (организацией);

- на получение полной информации об объеме и условиях получения платной медицинской услуги;

- на информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- на информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

- на проведение по его просьбе консилиума;

- на отказ в одностороннем порядке от получения платной медицинской услуги или ее завершения, оплатив при этом фактически понесенные исполнителем расходы в случае, если этот отказ не связан с нарушением прав потребителя при оказании медицинской услуги;

- на получение информации о технологии оказания платной медицинской услуги, возможных последствиях и осложнениях, наличии альтернативных видов услуг;
  - на выбор врача с учетом согласия врача;
  - на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
  - на получение консультаций врачей-специалистов;
  - на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
  - на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
  - на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
  - на отказ от медицинского вмешательства;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, в том числе на возмещение морального вреда в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- на допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;

- на допуск к нему священнослужителя;
- на обращение с иском в суд;
- на привлечение для разбора претензий третьей стороны;

1.1. при несоблюдении Исполнителем обязательств по срокам исполнения услуг по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

1.2. потребитель вправе требовать выплаты неустойки за нарушение установленных договором сроков исполнения в порядке и размере, определяемых Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» или договором.

## 2. Потребитель и (или) Заказчик вправе потребовать:

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

- составление сметы (калькуляции) на предоставление платных медицинских услуг. В этом случае ее составление является обязательным, и она является неотъемлемой частью договора;

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

- сведения 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.

Потребитель (заказчик) имеет и иные права, предусмотренные действующим законодательством

## 3. Потребитель обязан:

- оплатить медицинские услуги в сроки и порядке, которые определены Договором;
- при отказе после заключения договора от получения медицинских услуг расторгнуть договор по своей инициативе и оплатить исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору;

- сообщать достоверные, полные и необходимые сведения лечащему врачу о своем самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся своего здоровья, сообщать об изменениях в состоянии здоровья в период оказания услуг;



- выполнять предписание лечащего врача, соблюдать план (режим) лечения, составленный лечащим врачом, выполнять требования медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, а также требования правил поведения в Поликлинике;
- заботиться о своем здоровье и не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан.

Потребитель несёт и иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и заключенным договором на оказание платных медицинских (стоматологических услуг).

#### 4. Потребитель несет ответственность:

- за достоверность и полноту предоставляемых лечащему врачу сведений, в том числе информации о своем здоровье;
- за несоблюдение предписаний, плана (режима) лечения, установленных лечащим врачом;
- за невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение условий заключенного Договора и (или) иных обязанностей, предусмотренных действующим законодательством.

## **Раздел VI. Права, обязанности, ответственность Исполнителя**

### 1. Исполнитель имеет право:

- оказывать потребителям (заказчикам) платные медицинские услуги, в соответствии с действующим законодательством, заключенным договором, а также в соответствии с условиями и порядком, изложенными в настоящих Правилах;
- требовать предоставления потребителем достоверных, полных и необходимых сведений об его самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся его здоровья, сообщения о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период лечения;
- требовать от потребителя выполнения предписаний лечащего врача, соблюдения плана (режима) лечения, составленного лечащим врачом, выполнения требований медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, а также требований правил поведения в помещениях исполнителя;
- требовать от потребителя (заказчика) оплаты медицинских услуг в соответствии с условиями договора;
- на освобождение от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств, если неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, несоблюдения пациентом правомерных указаний и требований, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации;

Исполнитель имеет и иные права, предусмотренные действующим законодательством

### 2. Исполнитель обязан:

- осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе с действующими порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи;
- информировать граждан о возможности получения медицинской помощи в рамках Программы, Территориальной программы и/или Целевых программ;
- обеспечивать соответствие предоставляемых платных медицинских услуг потребителям требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации;
- соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах;
- обеспечивать применение разрешенных к применению в Российской Федерации лекарственных препаратов, медицинских изделий, дезинфекционных, дезинсекционных и дератизационных средств;

### 2.1. По требованию потребителя и (или) заказчика предоставлять:

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

- при заключении договора, в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, включающую следующие сведения:

- о действующих порядках и стандартах оказания медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг;
- о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора;
- смету (калькуляцию) на предоставление платных медицинских услуг. В этом случае ее составление является обязательным, и она является неотъемлемой частью договора.

### 2.2. По требованию потребителя (законного представителя потребителя), в доступной для него форме предоставлять 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;
- соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления;
- обеспечивать учет и хранение медицинской документации, в том числе бланков строгой отчетности;

2.3. выдать потребителю (заказчику) документ, подтверждающий произведенную оплату медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанцию или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца));

2.4. выдавать по письменному заявлению потребителя (законного представителя потребителя) копии медицинских документов, выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья после получения платных медицинских услуг в сроки, установленные действующим законодательством;

2.5. по требованию потребителя (заказчика), оплатившего платные услуги, выдать «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации» установленной формы в соответствии с действующим законодательством;

2.6. в случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются 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»;

2.7. предоставлять экспертам страховой медицинской организации возможность проведения экспертизы соответствия оказанной медицинской помощи требованиям программы и договора добровольного медицинского страхования;

2.8. при отказе потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг, расторгнуть договор и проинформировать потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя.

Исполнитель несёт иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и заключенным договором на оказание платных медицинских услуг.

#### **2.9. Исполнитель несет ответственность:**

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Российской Федерации;
- за причинение вреда здоровью и жизни пациента, в соответствии с действующим законодательством.

2.10. Претензии и споры, возникшие между потребителем и исполнителем, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Раздел VII. Особенности предоставления платных медицинских услуг физическим лицам**

1. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется на основе договора на оказание платных медицинских услуг (далее – Договор), заключенного между потребителем (заказчиком) и исполнителем.

1.1. Моментом заключения Договора является его подписание и одновременное формирование и подписание следующих документов: Договор - Квитанция, Договор - Корешок, Договор - Наряд (при оказании ортопедических услуг — дополнительно: Наряд зуботехнической лаборатории (ЗТЛ)) на оказание медицинских услуг (заказ услуги) в электронной медицинской системе исполнителя. Договор - Квитанция, как приложение к основному Договору, является официальными документами исполнителя, содержит дату оформления Договора-квитанции (дату заказа услуги), полный перечень, количество, сроки и стоимость услуг, оказание которых возможно в рамках основного Договора.

1.2. Заключение Договора подтверждается личной подписью Потребителя (заказчика, законного представителя потребителя) в Договоре, а также в Договоре - Квитанции (в момент ее оформления). Срок действия Договора устанавливается с момента его подписания потребителем (заказчиком, законным представителем потребителя) до полного исполнения ими принятых по Договору обязательств, но в любом случае срок действия Договора устанавливается не позднее 30 декабря текущего года (по соглашению сторон может быть установлен и иной срок). Каждая конкретная Договор - Квитанция, являющаяся неотъемлемым приложением Договора, действует до полного исполнения сторонами принятых по ней обязательств, начиная от указанной в ней даты оформления (даты заказа услуг), при условии, что срок действия этой квитанции не превышает срока действия основного Договора.

1.3. Срок оказания услуг определяется датой заказа услуг, т.е. с момента когда Исполнитель приступает к оказанию услуг (выполнению работ).

1.4. Для получения платных медицинских услуг в период действия заключенного Договора Потребитель имеет право на оформление неограниченного числа дополнительных Договоров-квитанций, представляющих собой его неотъемлемые приложения. Все Договора-квитанции оформляемые, подписываемые и оплачиваемые Потребителем (Заказчиком) в рамках заключенного Договора являются неотъемлемой частью данного Договора.

1.5. При наличии заключенного Договора оказание конкретной медицинской услуги из перечисленных в преysкyранте платных медицинских услуг, производится Исполнителем после оплаты ее стоимости Потребителем (Заказчиком, Законным представителем) через контрольно-кассовую технику Исполнителя, если иной порядок не предусмотрен соглашением Потребителя (Законного представителя, Заказчика) и Исполнителя, с выдачей контрольно-кассового чека (документа установленного образца) и Договора - Квитанции, являющейся неотъемлемой частью Договора. При этом один экземпляр Договора-Наряда предъявляется Потребителем лечащему врачу (Исполнителю), оказывающему медицинскую услугу.

1.6. Оказание медицинской услуги производится с согласия Потребителя. В случае, если лечение предполагает оказание комплекса медицинских услуг, Исполнитель обязан проинформировать Потребителя о стоимости всего комплекса медицинских услуг до начала их оказания. А так же о том, что из-за индивидуальных медицинских показаний Потребителя сумма может быть увеличена, либо уменьшена.

1.7. Потребитель (законный представитель) обязан проинформировать лечащего врача в случае обращения его за оказанием медицинских услуг в другие лечебные организации или к другим специалистам по причине того же заболевания, в связи с которым он обратился к Исполнителю. Исполнитель не несет ответственность за качество предоставляемых медицинских услуг, в том числе и не достижение результата, обусловленного лечением у Исполнителя в случае, если Потребитель использует рекомендации иных лечебных организаций и специалистов без согласия специалистов исполнителя.

1.8. При возникновении обстоятельств, которые могут привести к снижению качества оказываемой медицинской услуги, лечащий врач обязан незамедлительно проинформировать об этом Потребителя (законного представителя потребителя), разъяснив в доступной форме возможные последствия наступления данных обстоятельств.

1.9. В случае, если для достижения положительного результата в ходе лечения необходимо оказать комплекс медицинских услуг, о чем специалисты Исполнителя обязаны предупредить об этом Потребителя (Заказчика). Без согласия Потребителя (Заказчика) Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе. При согласии Потребителя (Заказчика) на оказание дополнительных медицинских услуг, оплата производится по ценам, действующим на момент приобретения соответствующей медицинской услуги.

1.10. Потребитель обязан сообщать работникам Исполнителя достоверные необходимые для качественного оказания медицинской услуги сведения, в т. ч. о своем здоровье, а также выполнять все предписания и назначения, связанные с оказанием качественной медицинской услуги, в точном соответствии с рекомендациями, данными работниками Исполнителя.

1.11. Потребитель не должен нарушать режим работы Исполнителя, а также соблюдать Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника», правила личной гигиены при посещении Исполнителя.

1.12. Потребитель обязан являться на повторный прием к Исполнителю в строгом соответствии со временем, указанным в талоне, выданным лечащим врачом и (или) с назначениями работниками Исполнителя. При невозможности своевременного посещения специалистов Исполнителя по уважительной причине Потребитель обязан заблаговременно предупредить Исполнителя через регистратуру.

1.13. В случае опоздания Потребителя более чем на 15 (пятнадцать) минут, Исполнитель оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуги с последующим предоставлением данной услуги Потребителю в порядке «живой» очереди и (или) через назначение нового времени ее оказания, с учетом условий срока действия Договора и (или) квитанции.

### **Раздел VIII. Сроки гарантии и сроки службы**

1. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на о вещественные результаты (пломбы, культевые вкладки, коронки, виниры, зубные протезы и проч.) и указаны в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

2. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

2.1. точное соблюдение и выполнение потребителем плана лечения, всех предписаний и рекомендаций лечащего врача;

2.2. последовательное выполнение Потребителем всех этапов и сроков стоматологического лечения, рекомендованных лечащим врачом. Выбор Потребителем неоптимального плана лечения и протезирования, изменение сроков и этапности

стоматологического лечения отрицательно повлияет на итоговый результат лечения, протезирования, и их отдаленный прогноз.

Например, если у Потребителя отсутствуют многие зубы на обеих челюстях и в плане лечения рекомендовано провести протезирование съемным протезами обеих челюстей, а Потребитель настаивает на протезировании только одной челюсти, таким образом Потребитель выбирает неоптимальный вариант лечения, ведущий к перегрузке зубов на протезируемой челюсти, неполноценному восстановлению жевательной эффективности и скорейшей поломке протезов. В этом случае гарантировать длительную эксплуатацию съемного протеза невозможно.

2.3. обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, ортодонтическими аппаратами, а также прохождение Потребителем профилактических осмотров не реже двух раз в год (при протезировании с опорой на имплантаты 1 раз в 3 месяца).

2.4. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятного положительного результата, лечащий врач может предложить Потребителю консервативный (сохраняющий) вариант терапевтического лечения, т. е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, все же, возникло осложнение, и требуется дополнительное лечение зуба, то Потребитель оплачивает только новую работу, и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений Потребитель обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу и явиться на прием в ближайшее время.

Например, при глубоком кариесе, если существует вероятность сохранить зуб живым, т. е. не удалять нерв, то лечащий врач ограничивается сохраняющими операциями, например постановкой лечебной прокладки и пломбированием кариозной полости. В этом случае Потребителю удаётся избежать длительных и дорогостоящих операций, связанных с пломбировкой корневых каналов. Однако при неблагоприятном развитии заболевания глубокий кариес может осложниться пульпитом (воспалением нерва зуба), что потребует все же депульпирование зуба и переделки пломбы. Заранее предусмотреть такой ход развития событий невозможно. Если данное осложнение возникло в течение оговоренного гарантийного срока. Потребитель оплатит только за пломбировку корневого канала и анестезию, а пломба будет переделана бесплатно. Возможность сохранить зуб живым стоит риска того, что Потребителю придется еще раз прийти к врачу, тем более что стоимость лечения будет такой же, как если бы Потребителю депульпировали зуб сразу. Важно при этом появиться у врача в ближайшее время, чтобы не возникло других осложнений, требующих дополнительного лечения и могущих привести к потере зуба.

2.3. Гарантия носит индивидуальный характер. Прогноз лечения зуба зависит от состояния пародонта и альвеолярной кости вокруг зуба, от степени сохранности твердых тканей зуба, от успешности ранее проведенного эндодонтического лечения (лечения каналов), от положения зубов в зубном ряду (наклон, зубоальвеолярное выдвижение и прочие аномалии).

2.4. Срок службы и отдаленный прогноз стоматологического лечения существенно сокращается при:

- выборе Потребителем неоптимального плана лечения (например, при обширном разрушении коронковой части зуба Потребителю показано восстановление зуба вкладкой и коронкой, Потребитель отказывается и настаивает на восстановлении пломбой);

- анатомических аномалиях (аномальная форма костей, аномальное количество каналов и (или) корней, тонкие и (или) короткие корни) ухудшают прогноз и повышают риск потери зуба;

- множественном кариозном поражении, наличии очагов хронической инфекции в полости рта (хронические парадонтиты, периодонтиты, заболеваниях слюнных желёз, височно-нижнечелюстного сустава, при скученном положении зубов в зубном ряду);

- неудовлетворительной гигиене полости рта. Следует уточнить, что все искусственные стоматологические конструкции (пломбы, коронки, съемные протезы,

ортодонтические системы и прочее) требуют более тщательного гигиенического ухода, чем живые здоровые зубы.

2.5. Исполнитель несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору на оказание платных медицинских услуг, а также причинение вреда здоровью и жизни Потребителя, в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Потребитель, при получении платных медицинских услуг, вправе предъявлять к исполнителю требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора на оказание платных медицинских услуг, возмещение ущерба, в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством РФ.

2.7. Исполнитель не несет ответственность за не предоставление медицинской услуги или некачественное ее предоставление, если причиной этого явилось:

- предоставление Потребителем недостоверной и (или) неполной информации;
- невыполнение Потребителем рекомендаций работников исполнителя;
- оказание медицинской услуги по настоянию Потребителя, несмотря на рекомендации работников исполнителя;
- несвоевременная явка Потребителя к работникам исполнителя;
- одновременное лечение Потребителя в нескольких лечебных организациях или у специалистов в связи с заболеванием, по причине которого он обратился к исполнителю, в том случае, если методы, рекомендованные для лечения Потребителя в данных учреждениях, используются им без согласия специалистов исполнителя;
- отрицательной реакции Потребителя на лекарственные средства, рекомендованные специалистами исполнителя для профилактики и лечения, в том случае, если подобная реакция не была отмечена ранее и прогноз о ее возникновении не мог быть сделан специалистами исполнителя на основании произведенного обследования;
- в случае невозможности оплаты Потребителем всего комплекса медицинских услуг, если для достижения результата необходимо их комплексное оказание;
- в случае отказа Потребителя (законного представителя) от дальнейшего оказания медицинской услуги (комплекса медицинских услуг), если он был уведомлен исполнителем в письменной форме о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного плана (режима) лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя.
- в иных случаях нарушения настоящих Правил и (или) условий договора Потребителем, которые послужили причиной не оказания или ненадлежащего оказания медицинских услуг исполнителем;
- в случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинской услуги произошло вследствие непреодолимой силы.

2.8. Исполнитель вправе отказаться от оказания медицинских услуг с полным возмещением Потребителю понесенных в связи с данным отказом убытков.

2.9. В случае возникновения разногласий и споров между Потребителем и исполнителем при оказании медицинских услуг, согласно настоящим Правилам, они разрешаются путем переговоров или, в случае не достижения согласия, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.10. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Потребитель, при заключении договора подписывает Согласие на обработку своих персональных данных.

## **Раздел IX. Сроки выполнения работ (оказания услуг)**

1. В соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» - Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о

выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

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

## **Раздел X. Возврат денежных средств**

1. В случае, если после оплаты услуги, Потребитель отказывается от ее получения, денежные средства подлежат возврату Потребителю (Заказчику).

В данном случае Потребитель (Заказчик) подает письменное заявление на имя главного врача КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» о расторжении договора и возврате денежных средств (далее – Заявление) с учетом удержания суммы за фактически понесенные Исполнителем расходы, прилагая к заявлению кассовый чек, подтверждающий факт оплаты медицинских услуг, Договор-квитанцию и Договор-Наряд.

2. Возврат денежных средств Потребителю (Заказчику – физическому лицу) производится в течение 2-х рабочих дней со дня подачи Заявления со всеми необходимыми документами и оформления соглашения о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг в том же порядке как было оплачено Потребителем (Заказчиком- физическим лицом) по заключенному договору на оказание платных медицинских услуг (наличными через кассу или с использованием терминала через банковскую карту).

3. Возврат денежных средств Заказчику – юридическому лицу производится в течение 5-х рабочих дней со дня подачи Заявления со всеми необходимыми документами, путем перечисления на указанные в заявлении реквизиты банка (кредитной организации) и счет, открытый в банке (кредитной организации).

4. По соглашению сторон может быть предусмотрен и иной порядок возврата денежных средств.

## **Раздел XI. Предоставление потребителю медицинской документации**

1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов, в соответствии с Порядком ознакомления с медицинской документацией, установленным Приказом Минздрава России от 29.06.2016 № 425н.

2. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов, в сроки установленные Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

3. После исполнения договора исполнитель обязан выдать потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

## **Раздел XII. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг**

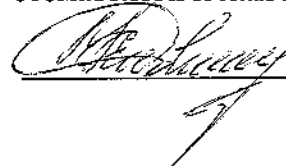
1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.



УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач КГБУЗ «Краевая  
стоматологическая поликлиника»

  
О.А. Ковалёв

**Положение  
о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских  
услуг в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» (далее – соответственно Положение, Поликлиника) наряду с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору и локальными нормативными актами, определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в Поликлинике стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 11.01.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществлённый результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы и т.п.

На установку имплантатов срок гарантии не устанавливается.

На медицинские изделия: имплантаты, брекет-системы, матрицы замковых креплений распространяется гарантия завода-производителя.

На профессиональную гигиеническую чистку полости рта, отбеливание зубов, хирургические манипуляции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.), лечение тканей пародонта, ортодонтические услуги и прочие не овеществлённые результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг.

1.4. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение Потребителем курса профессиональной гигиены 2 раза в год и проведение профилактического осмотра не менее 2-х раз в год.

1.5. Гарантийный срок, срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Потребителю и подписания Акта оказанных услуг.

1.6. Исполнитель доводит до сведения Потребителя гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде, на официальном сайте Поликлиники и Договоре-квитанции).

**2. Определение понятий**

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, Исполнитель обязан удовлетворить требования Потребителя относительно недостатков услуг, а Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги третьими лицами.

2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, возникших по вине Исполнителя, Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.3. Недостаток – несоответствие оказанной медицинской услуги:

- обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке;
- порядкам оказания медицинской помощи, требованиям клинических рекомендаций и стандартам медицинской помощи при установленном диагнозе.

2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья Потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

### **3. Порядок обращения Потребителей по гарантийным случаям**

3.1. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг Потребитель должен обратиться в регистратуру Поликлиники к администратору и изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

3.3. При несогласии с выводами лечащего врача, Потребитель имеет право обратиться за разъяснением к заместителю главного врача по клинико-экспертной работе. В этом случае врачебная комиссия Поликлиники принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Поликлиника обязана:

3.4.1. В течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Потребителем, если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.4.2. В течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Потребитель докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. В случае устранения недостатков оказанной услуги гарантийный срок продлевается на период, в течение которого Потребитель не мог использовать результат оказанной ему медицинской услуги. Указанный период исчисляется со дня обращения Потребителя с требованием об устранении недостатков услуги до дня устранения недостатков медицинской услуги.

3.6. Устранение недостатков в течение гарантийного срока или существенных недостатков в течение срока службы при наличии вины Исполнителя производится бесплатно для Потребителя.

#### 4. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг

##### 4.1. Терапевтические услуги

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
<b>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиономерного):</b>		
Класс по Блэку I, II, III, IV, V	6 месяцев	6 месяцев
<b>Пломба из химического композита</b>		
Класс по Блэку I	9 месяцев	12 месяцев
Класс по Блэку II, III, IV, V	6 месяцев	12 месяцев
<b>Пломба из композита светового отверждения</b>		
Класс по Блэку I,	12 месяцев	24 месяцев
Класс по Блэку II, III, V;	12 месяцев	18 месяцев
Класс по Блэку IV,	12 месяцев	12 месяцев
Пломба с парапульпарным штифтом	12 месяцев	12 месяцев
Шинирование	12 месяцев	12 месяцев
<b>Эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов)</b>		
Пломбирование корневых каналов:		
пастой (силлером)	6 месяцев	6 месяцев
гуттаперчей с силлером	12 месяцев	12 месяцев

При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс гигиены Грина-Вермиллиона более 1,7 или Федорова-Володкиной более 2,1) срок гарантии и срок службы уменьшается в 2 раза.

##### 4.2. Ортопедические услуги

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Вкладки (меладллические, композитные, металлокерамические, фарфоровые); Виниры	12 месяцев	24 месяца
<b>Коронки:</b>		
Из пластмассы; Из композиционного материала; Штампованные коронки из стали; Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой; Цельнолитые коронки с облицовкой.	12 месяцев	18 месяцев
Из металлокерамики; Безметалловая керамика; Цельнолитые коронки.	12 месяцев	24 месяца
Пластмассовые коронки временные (лабораторным методом)	1 месяц	3 месяца

Адгезивные протезы	12 месяцев	12 месяцев
<b>Мостовидные протезы:</b>		
Паянные; Цельнолитые с облицовкой.	12 месяцев	18 месяцев
Безметалловой керамики; Цельнолитые; Из металлокерамики.	12 месяцев	24 месяца
<b>Съемные протезы:</b>		
Бюгельные протезы	12 месяцев	24 месяца
Частичные съемные пластиночные протезы; Полные съемные пластиночные протезы; Съемные протезы с опорой на импланты.	12 месяцев	18 месяцев

При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс гигиены Грина-Вермиллиона более 1,7 или Федорова-Володкиной более 2,1) срок гарантии и срок службы уменьшается в 2 раза.

1. **Не устанавливаются** гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги:

- на временные ортопедические конструкции (пластмассовые временные коронки, изготовленные прямым методом);
- при подвижности зубов (пародонтит средней или тяжелой степени).

2. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции.

#### 4.3. Ортодонтические услуги

Ортодонтические услуги	Срок гарантии	Срок службы
Каппа (съемный ретейнер)	10 месяцев	18 месяцев

При достижении желаемого/запланированного результата ортодонтического лечения (исправление аномалий прикуса и положения зубов) брекет- системой (на несъемной технике) сроки службы и гарантии составляют 24 месяца при условии зафиксированного несъемного ретейнера.

#### 4.4. Хирургические услуги

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза (п.4.2.).

### **5. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:**

5.1. На следующие случаи:

5.1.1. Потребитель в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был обратиться за оказанием неотложной помощи при стоматологических заболеваниях. Подобные случаи Потребитель обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он

обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;

5.1.2. Потребитель в процессе лечения, или в течение установленного срока гарантии (срока службы), самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

5.1.3. Потребитель пропустил сроки очередной явки на этапе лечения на приём к врачу на срок более 1,5 месяца;

5.1.4. Потребитель не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);

5.1.5. Если после лечения в период действия гарантий у Потребителя возникнут (проявятся) заболевания или патологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т. ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

