

ПРАВИЛА
оказания платных медицинских стоматологических услуг
в ООО «Дент Студио Плюс»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а так же Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2. Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления платных медицинских стоматологических услуг (далее – Стоматологические услуги), порядок их оплаты в ООО «Дент Студио Плюс» (далее – Стоматология).

1.3. Стоматология оказывает платные медицинские услуги в области стоматологии на основании лицензии № Л041-01186-69/00299849 от 15.07.2015 г. г., выдана Министерством здравоохранения Тверской области. Лицензия действует бессрочно.

Согласно указанной лицензии Стоматология вправе осуществлять следующие виды медицинской деятельности:

- при оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии, сестринскому делу, при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Порядке:

Стоматологическая (медицинская) услуга – это медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний зубов, полости рта и зубочелюстной системы и имеющих самостоятельное законченное значение.

Лечение (план лечения) – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению лечащего врача и (или) врача соответствующей специальности, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания, либо состояния пациента, полная или частичная компенсация функции утраченного зуба (зубов), восстановление или улучшение его стоматологического здоровья.

Потребитель – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинских услуг независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является **Пациентом**, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее по тексту понятия Потребитель и Пациент употребляются как равнозначные).

Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Потребителя (Пациента).

Исполнитель - Общество с ограниченной ответственностью «Дент Студио Плюс».

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию (по своей специальности) пациенту медицинских услуг в период наблюдения за ним и его лечения в соответствии с заключенным договором об оказании платных стоматологических услуг.

Посетителем Стоматологии признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании (помещении) Стоматологии, для которого Стоматология не является местом работы.

1.3. Объем предоставляемых Исполнителем услуг, определяется между потребителем (Пациентом, Заказчиком) в согласованном ими перечне медицинских услуг, исходя из состояния здоровья Потребителя, медицинских показаний и возможностей Исполнителя и может быть пересмотрен Сторонами в связи с изменением любого из факторов, указанных в настоящем пункте.

1.4. Стоматология расположена по адресу: 170043, г. Тверь, Октябрьский проспект, д.63, помещ. 87.

1.5. Режим работы:

понедельник – суббота: с 10.00 до 20.00

воскресенье: выходной.

1.6. Перечень (Прейскурант) оказываемых Стоматологией платных стоматологических услуг, с указанием их наименования и стоимости размещен на стойке в регистратуре в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Стоматологии <https://dentstudioplus.ru/>.

2. Условия и порядок предоставления платных медицинских стоматологических услуг

2.1. Стоматология является частной коммерческой медицинской организацией. Потребитель имеет возможность получения медицинских услуг в рамках программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи и порядке ее получения, в объеме, позволяющим принять осознанное решение о получении платных услуг по настоящему договору.

2.2. Все стоматологические услуги оказываются Исполнителем при неукоснительном соблюдении лицензионных требований и условий, требований Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, Федерального закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.3. Потребитель может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских стоматологических услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Стоматологии по телефону +7 (4822) 42-61-19 или на сайте Стоматологии <https://dentstudioplus.ru/>.

2.4. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к врачу (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру Стоматологии, так и по телефону Стоматологии.

2.5. Если Потребитель ранее не обслуживался в Стоматологии, администратор записывает Пациента на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если пациент просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает пациента в имеющееся свободное время в расписании этого врача.

2.6. Во время первичного осмотра и консультации врач осуществляет диагностику, направляет на дополнительные методы обследования, определяет методы и объемы медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

2.7. На первичный осмотр и консультацию Потребитель должен прийти заранее, не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема для оформления соответствующей документации (договора, согласия на обработку персональных данных, анкеты о состоянии здоровья, медицинской карты) и своевременного начала приема.

2.8. В случае опоздания Пациента более чем на 30 минут назначенного времени Стоматология имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему Пациенту администратор предлагает перенести прием на другое свободное время.

2.9. При невозможности явки, заранее, не менее чем за 12 часов, Пациент должен предупредить исполнителя о невозможности явки на прием.

2.10. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Стоматологии предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом при записи.

2.11. Накануне приема Стоматология осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного телефона, выключенного телефона, а так же в случае, если пациент не отвечает на звонки.

2.12. Медицинские стоматологические услуги предоставляются Стоматологией на основании заключенного с Потребителем или Заказчиком (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании платных стоматологических услуг в письменной форме, т.е. при наличии подписанного обеими сторонами договора об оказании платных стоматологических услуг, форма которого разработана Стоматологией.

Для заключения договора об оказании платных стоматологических услуг Потребитель/Заказчик обязан предоставить администратору Стоматологии документ, удостоверяющий личность – паспорт.

2.13. До заключения договора Стоматология в письменной форме уведомляет Пациента о том, что:

- несоблюдение указаний (рекомендаций) Стоматологии (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую стоматологическую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента,

- граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

2.14. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы 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).

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

2.16. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с номенклатурой 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.

2.17. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Стоматологией с соблюдением порядков оказания медицинской помощи в соответствии с Приказом Министерства

здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».

2.18. Прием пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации при обязательном участии ассистента (медицинской сестры). Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на сайте Стоматологии.

2.19. Необходимым предварительным условием предоставления Стоматологией Потребителю платных медицинских стоматологических услуг, в том числе консультации врача-специалиста, является дача (подписание) Потребителем или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путем заполнения врачом и подписания Потребителем или его законным представителем бланка документа, поименованного как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство», специально разработанного Стоматологией по виду и (или) методу медицинского вмешательства.

Подписание Потребителем или его законным представителем документа «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» подтверждает факт дачи Потребителем или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно (т.е. до подписания) полученной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а так же о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.20. Стоматология имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи Потребителем или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе, поименованном как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».

2.21. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются в соответствии с:

- положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
- на основе клинических рекомендаций;
- учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

2.22. Исполнитель обязан при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика. Без оформления письменного согласия 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.

2.23. Стоматологические медицинские услуги по комплексному восстановлению стоматологического здоровья Потребителя предоставляются после согласования Потребителем или его законным представителем (заказчиком) Плана лечения, который является неотъемлемой частью договора на оказание платных стоматологических услуг.

Свое согласие с Планом лечения Потребитель или его законный представитель выражает в постановке собственноручной подписи в документе, поименованном как «план лечения».

2.24. Стоматология имеет право отказать Потребителю в оказании стоматологических услуг, если врач выявил у Потребителя противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг, если у Потребителя имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если Потребитель отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и (или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью Потребителя, не исключая или не сводящих к минимуму такую угрозу, а так же если Потребитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.25. Все сроки оказания медицинских услуг начинают исчисляться с момента подписания Потребителем или его законным представителем Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а в случае комплексного лечения – с момента подписания Потребителем или его законным представителем Плана лечения.

2.26. На каждого Пациента оформляется Медицинская карта стоматологического больного унифицированной формы, которая является медицинским документом и хранится в Стоматологии в течение 5 лет.

В Медицинской карте фиксируются результат обследования, назначения и рекомендации врача, наименование и объем выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья Пациента и оказанной ему медицинской помощи.

2.27. Клиникой на отдельные стоматологические услуги, на которые по их существу возможно предоставление гарантии, устанавливается гарантийный срок и срок службы в соответствии с «Положением о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских стоматологических услуг». Указанное Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских стоматологических услуг» в ООО «Дент Студио Плюс» размещено на информационной стойке в регистратуре Стоматологии и на сайте Стоматологии.

Гарантия носит персонифицированный характер, распространяется на отношения между Стоматологией и Потребителем, и прекращает свое действие в случае вмешательства третьего лица (сторонней медицинской организации) в связи с затруднением в разграничении результатов медицинского вмешательства.

2.28. В случае отказа Потребителя после заключения договора от получения платных медицинских стоматологических услуг - договор расторгается. Стоматология информирует Потребителя (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Потребителя. При этом Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Стоматологии фактически понесенные Стоматологией расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских стоматологических услуг.

3. Информация об исполнителе и предоставляемых медицинских услугах

3.1 Информация об Исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8-10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

3.2 Исполнитель - юридическое лицо обязан предоставить потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

- адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица), основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;
- адрес сайта Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

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

- перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях;

- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации, с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя 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;

- срок предоставления платных медицинских услуг;

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

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

- образцы договоров;

- адреса и телефоны учредителя, исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования (далее – органы государственной власти и организации).

3.3. Исполнитель представляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

3.4. Исполнителем 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.

3.5. Информация, указанная в пункте 3.2 настоящего Положения, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети «Интернет» и на информационных стендах Исполнителя в наглядной и доступной форме. Информация, размещенная на информационных стендах, должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги.

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

3.7. При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков оказанной медицинской стоматологической 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».

4. Порядок оплаты медицинских стоматологических услуг

4.1 Потребитель/Заказчик производит оплату медицинских услуг по Прейскуранту Исполнителя.

4.2. При изменении цен в Прейскуранте, в процессе лечения, подлежит изменению только стоимость последующих медицинских услуг. Стоимость всех ранее оплаченных услуг изменению не подлежит.

4.3. Оплата услуг осуществляется Потребителем (Заказчиком/Законным представителем) путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя с использованием платежных банковских карт или безналичным перечислением денежных средств на расчётный счет Исполнителя. Потребителю (Заказчику/Законному представителю) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек).

4.4. Оплата услуг по настоящему Договору производится Потребителем в полном объеме фактически оказанной услуги в день оказания услуги, если иное не оговорено сторонами дополнительным соглашением о предоставлении рассрочки платежа по оказанным стоматологическим медицинским услугам.

4.5. При оплате стоматологических услуг банковской картой принимаются следующие виды банковских карт: «VISA»; «MasterCard»; «МИР».

5. Ответственность Стоматологии

5.1. В отношениях с пациентами Стоматология применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом. В случае если сторонами не было достигнуто взаимоприемлемого решения спор передается в суд.

5.2. Претензии и жалобы пациентов предъявляются в письменной форме непосредственно директору Стоматологии.

Претензии (жалобы), поданные в письменном виде, рассматриваются врачебной комиссией Стоматологии в течение 7 (семи) дней со дня получения.

Претензии Пациента о ненадлежащем качестве оказанных услуг, причинении вреда жизни и здоровью и иные претензии и заявления Пациента, требующие его осмотра, дополнительных диагностических мероприятий, привлечения сторонних специалистов и экспертов, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их получения.

Принятое решение врачебной комиссии доводится до сведения пациента.

5.3. Во время рассмотрения жалобы, претензии Стоматология имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии по существу.

5.4. В случае прохождения Пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, Пациент обязан сообщить в Стоматологию письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Стоматологии при проведении экспертизы.

5.5. Стоматология не принимает претензии Пациентов о качестве медицинской помощи и причиненном вреде здоровью, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.

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