



Утверждаю»
Директор ООО «Люкс Смайл»
Курбанов Магомед Зияудинович

05 мая 2025г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В КЛИНИКАХ ООО «ЛЮКС СМАЙЛ»

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления платных медицинских стоматологических услуг, порядок их оплаты, права и обязанности пациентов, заказчиков, медицинской организации и медицинских работников ООО «Люкс Смайл» (далее — Клиника).

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах и/или стойках ресепшен Клиники, а также на официальных сайтах Клиник: luxsmile-ast.ru, usmile30.ru.

1.4. Основной формой оказания медицинской помощи в Клинике является плановая медицинская помощь. Медицинская помощь оказывается амбулаторно, в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения.

1.5. Клиника оказывает платные медицинские услуги в области стоматологии на основании лицензии № Л041-01153-30/00328593, выданной Министерством здравоохранения Астраханской области, в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренной приложением к лицензии.

1.6. Клиника оказывает платные медицинские услуги по адресам мест осуществления медицинской деятельности, включённым в действующую лицензию, в том числе:

- г. Астрахань, ул. Донбасская, д. 3, пом. 02;
- г. Астрахань, ул. Генерала Епишева, д. 1, корп. 1, пом. 02а
- г. Астрахань, ул. Боевая, д. 40, пом. 61.

А также иные адреса, включённые в лицензию на осуществление медицинской деятельности по мере её изменения.

1.7. Режим работы Клиники, перечень оказываемых платных медицинских услуг и прейскурант размещаются на информационных стендах Клиники и на официальных сайтах Клиники. Указанная информация подлежит актуализации по мере её изменения

1.8. Для целей настоящих Правил используются следующие понятия:

Платная медицинская услуга — медицинская услуга, предоставляемая на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договора.

Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные медицинские услуги в пользу пациента.

Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи.

1.9. Клиника обеспечивает свободный, постоянный и безвозмездный доступ к информации, размещаемой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

II. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

2.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых платных медицинских стоматологических услугах, их стоимости, порядке оплаты, режиме работы и порядке записи у администраторов Клиники, на информационных стендах и на официальных сайтах Клиники. Платные медицинские услуги оказываются на добровольной основе по инициативе пациента или заказчика.

2.2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на приём к врачу, осуществляемой при непосредственном обращении в Клинику, по телефону, через официальный сайт Клиники либо иным способом, предусмотренным Клиникой.

2.3. Во время первичного осмотра и консультации врач проводит обследование, определяет необходимость дополнительных методов диагностики, предварительный объём медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении, возможных вариантах лечения, рисках, последствиях и прогнозе лечения.

2.4. Пациенту рекомендуется прибыть на первичный приём заранее, не менее чем за 15 минут до назначенного времени, для оформления необходимой документации.

2.5. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут Клиника вправе предложить перенос приёма на другое время, сократить объём оказываемой услуги либо отказать в её оказании, если выполнение услуги в полном объёме невозможно без нарушения прав других пациентов или требований к качеству медицинской помощи.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия врача или иных обстоятельств, препятствующих проведению приёма, Клиника предупреждает пациента при первой возможности по контактному телефону или иному каналу связи, указанному пациентом.

2.7. Накануне приёма Клиника вправе осуществлять предварительное уведомление пациента о приёме. Клиника не несёт ответственности за невозможность уведомления пациента при указании пациентом недостоверных контактных данных, выключенном телефоне, отсутствии связи либо отсутствии ответа пациента на звонки или сообщения. При этом Клиника не несёт ответственности за неявку пациента, если уведомление не было получено по причинам, не зависящим от Клиники.

2.8. Если пациент не может явиться в назначенное время, он должен заранее предупредить администратора Клиники.

2.9. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются на основании договора об оказании платных медицинских услуг, заключаемого в письменной форме между Клиникой и пациентом либо заказчиком.

2.10. Медицинские услуги по дентальной имплантации, ортопедическому и ортодонтическому лечению могут предоставляться на основании договора, дополнительного соглашения, плана лечения, сметы или иного документа, определяющего объём, этапность и стоимость лечения. Указанные документы применяются во взаимосвязи и в совокупности определяют условия оказания медицинских услуг и финансовые обязательства сторон.

2.11. Договор в отношении несовершеннолетнего пациента заключается с его законным представителем либо с участием законного представителя в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.12. До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет пациента или заказчика о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций Клиники и медицинского работника может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

2.13. Клиника не оказывает медицинские услуги в рамках обязательного медицинского страхования, если иное не предусмотрено заключёнными Клиникой договорами и законодательством Российской Федерации.

2.14. Клиника предоставляет медицинские услуги застрахованным по программе добровольного медицинского страхования при наличии заключённого договора между Клиникой и страховой организацией.

2.15. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой с соблюдением применимых порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций, стандартов медицинской помощи, обязательных требований законодательства Российской Федерации, а также с учётом медицинских показаний, состояния пациента и возможностей Клиники.

2.16. Медицинская помощь взрослому населению при стоматологических заболеваниях оказывается с учётом Приказа Минздрава России от 31.07.2020 №786н. Медицинская помощь детям со стоматологическими заболеваниями оказывается с учётом Приказа Минздрава России от 13.11.2012 №910н. В случае изменения, отмены или замены указанных нормативных актов Клиника руководствуется действующими на дату оказания медицинской помощи порядками, клиническими рекомендациями и стандартами медицинской помощи.

2.17. Приём пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации. При необходимости оказание медицинской помощи осуществляется с участием ассистента врача или иного медицинского работника.

2.18. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.19. Информированное добровольное согласие оформляется в письменной форме. Его подписание подтверждает, что пациент или его законный представитель получил информацию о целях, методах оказания медицинской помощи, рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, последствиях и предполагаемых результатах.

- Пациент вправе отказаться от медицинского вмешательства в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации. При отказе пациента или его законного представителя от медицинского вмешательства медицинский работник разъясняет возможные последствия такого отказа, после чего отказ оформляется в письменной форме.

2.20. При комплексном лечении пациенту может быть составлен план лечения. План лечения согласуется с пациентом или его законным представителем и может являться неотъемлемой частью договора или приложением к нему.

2.21. Клиника вправе отказать пациенту в оказании конкретной медицинской услуги или перенести её оказание при наличии медицинских противопоказаний, заболеваний или состояний, исключающих безопасное оказание услуги, при отказе пациента от необходимого диагностического обследования, при настаивании пациента на применении методов лечения, создающих угрозу его жизни или здоровью, а также при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения.

2.22. Сроки оказания медицинских услуг определяются договором, планом лечения, медицинскими показаниями, этапностью лечения и фактической клинической ситуацией. Сроки оказания медицинских услуг могут изменяться в зависимости от клинической ситуации, состояния здоровья пациента, необходимости дополнительных обследований и соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача.

2.23. На каждого пациента оформляется медицинская документация в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Медицинская документация хранится в Клинике в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, нормативными актами в сфере здравоохранения, архивного дела и номенклатурой дел Клиники.

2.24. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой с соблюдением требований к качеству и безопасности медицинской деятельности, установленных законодательством Российской Федерации, условиями договора, медицинскими показаниями и применимыми порядками оказания медицинской помощи.

2.25. По просьбе пациента или его законного представителя, изложенной в письменной форме, платные медицинские услуги могут быть предоставлены в виде отдельных консультаций или медицинских вмешательств, если это не противоречит медицинским показаниям, требованиям безопасности и законодательству Российской Федерации.

2.26. Клиника может устанавливать гарантийные сроки и сроки службы на отдельные стоматологические работы и услуги, если по характеру таких работ и услуг возможно установление гарантии. Условия предоставления гарантии определяются договором, планом лечения, гарантийными условиями Клиники и локальным актом Клиники о гарантиях. Гарантийные обязательства действуют при условии соблюдения пациентом всех рекомендаций лечащего врача и правил эксплуатации результата оказанной медицинской услуги. Предоставление гарантии не означает достижения конкретного медицинского результата, поскольку результат лечения зависит от индивидуальных особенностей организма пациента.

2.27. Гарантия может не распространяться на недостатки, возникшие вследствие несоблюдения пациентом рекомендаций врача, нарушения режима лечения, вмешательства третьих лиц, обращения в сторонние медицинские организации, травм, заболеваний или иных обстоятельств, не связанных с действиями Клиники, если такие обстоятельства повлияли на результат оказанной услуги.

2.28. В случае отказа пациента после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор расторгается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и договором. Пациент или заказчик обязан оплатить Клинике фактически понесённые расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

2.29. Обработка персональных данных пациента осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных. Подписывая документы, пациент даёт согласие на обработку своих персональных данных в объёме, необходимом для оказания медицинских услуг.

III. Порядок и условия оплаты

3.1. Стоимость платных медицинских услуг определяется перечнем платных медицинских услуг и действующим прейскурантом Клиники.

3.2. Перечень платных медицинских услуг и прейскурант размещаются на информационных стендах и/или стойках ресепшен Клиники, а также на официальных сайтах Клиники: luxsmile-ast.ru, usmile30.ru.

3.3. Клиника вправе изменять перечень платных медицинских услуг и прейскурант. Изменение стоимости услуг не распространяется на уже оказанные услуги, а также на услуги, стоимость которых была согласована сторонами в договоре, плане лечения, смете или ином подписанном документе. Стоимость услуг фиксируется в договоре, плане лечения, смете или ином документе, подписанном сторонами.

3.4. Оплата медицинских услуг производится в порядке и сроки, предусмотренные договором, планом лечения, сметой, дополнительным соглашением или иным документом, подписанным сторонами.

3.5. Оплата за отдельные стоматологические услуги может производиться непосредственно после их оказания по ценам, действующим на день оказания услуги.

3.6. Оказание услуг по дентальной имплантации, ортопедическому и ортодонтическому лечению может осуществляться после внесения предварительной оплаты, если такая предварительная оплата предусмотрена договором, планом лечения, сметой или иным подписанным сторонами документом. Размер предварительной оплаты определяется с учётом характера лечения и согласовывается сторонами.

3.7. Окончательный расчёт производится в порядке и сроки, предусмотренные договором, планом лечения, сметой или иным подписанным сторонами документом.

3.8. В случае нарушения пациентом или заказчиком сроков оплаты Клиника вправе начислить неустойку в размере, предусмотренном договором, при условии, что такой размер не противоречит законодательству Российской Федерации.

3.9. Оплата медицинских услуг может производиться наличными денежными средствами, банковской картой, перечислением денежных средств на расчётный счёт Клиники либо иными способами, не запрещёнными законодательством Российской Федерации.

3.10. Расчёты с пациентом или заказчиком осуществляются с применением контрольно-кассовой техники в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации. Пациенту или заказчику предоставляется кассовый чек.

3.11. В случае возникновения задолженности пациента или заказчика перед Клиникой такая задолженность оформляется и взыскивается в порядке, предусмотренном договором и законодательством Российской Федерации. Клиника вправе приостановить оказание медицинских услуг до момента полного исполнения финансовых обязательств пациентом или заказчиком.

3.12. Приостановление оказания медицинских услуг в связи с наличием задолженности не допускается в случаях, когда такое приостановление может создать угрозу жизни или здоровью пациента либо противоречит законодательству Российской Федерации.

IV. Права и обязанности пациента

4.1. Пациент имеет право на уважительное и гуманное отношение, выбор врача и медицинской организации с учётом согласия врача и возможностей Клиники, получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям, получение консультаций врачей-специалистов, облегчение боли, получение информации о состоянии здоровья, защиту врачебной тайны, информированное добровольное согласие, отказ от медицинского вмешательства, получение медицинских документов, возмещение вреда в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также обращение с предложениями, заявлениями, претензиями и жалобами.

4.2. Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме и подписывается пациентом или его законным представителем, а также медицинским работником.

4.3. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать режим лечения и правила поведения в Клинике, своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки, сообщать врачу достоверную информацию, необходимую для диагностики и лечения, выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, информировать врача об изменении состояния здоровья, подписывать необходимые медицинские документы при согласии или отказе от медицинского вмешательства, оплачивать предоставленные медицинские услуги в порядке и сроки, предусмотренные договором, соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники, а также уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим пациентам.

4.4. В случае отказа от получения услуг после заключения договора пациент или заказчик обязан оплатить фактически понесённые Клиникой расходы, если такие расходы подтверждены и подлежат оплате в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором.

V. Права и обязанности Клиники и лечащего врача

5.1. Лечащий врач вправе определять объём обследования и медицинских вмешательств, необходимых для диагностики и лечения пациента, рекомендовать подготовительные процедуры, диагностические мероприятия и консультации специалистов, с уведомлением пациента вносить изменения в план лечения при изменении клинической ситуации, а также отказаться от наблюдения и лечения пациента по согласованию с руководителем медицинской организации, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях нарушения пациентом режима лечения, невыполнения назначений и рекомендаций врача, грубого или неуважительного поведения пациента и в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.2. Лечащий врач обязан оказывать медицинскую помощь в соответствии с медицинскими показаниями, условиями договора, требованиями к качеству и безопасности медицинской деятельности и законодательством Российской Федерации, предоставлять пациенту достоверную информацию о состоянии

здоровья, диагнозе, методах лечения, рисках, последствиях и предполагаемых результатах, давать рекомендации, необходимые для сохранения результата лечения, и соблюдать врачебную тайну.

5.3. Клиника обязана посредством размещения на официальном сайте, а также на информационных стендах и/или стойках ресепшен предоставить пациенту или заказчику информацию, предусмотренную законодательством Российской Федерации, включая сведения о юридическом лице, лицензии, перечне платных медицинских услуг и ценах, условиях и порядке оказания услуг, медицинских работников, режиме работы, графике работы врачей, контролирурующих органах и настоящих Правилах. Указанная информация предоставляется в объёме и порядке, предусмотренных Постановлением Правительства Российской Федерации №736.

5.4. По требованию пациента или заказчика Клиника предоставляет для ознакомления документы и сведения, предусмотренные законодательством Российской Федерации о платных медицинских услугах.

5.5. До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет пациента или заказчика о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций Клиники или медицинского работника может снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

5.6. При заключении договора по требованию пациента или заказчика Клиника предоставляет информацию о платных медицинских услугах, включая сведения о порядках оказания медицинской помощи, стандартах медицинской помощи, конкретном медицинском работнике, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, последствиях и ожидаемых результатах.

5.7. По требованию пациента или заказчика Клиника составляет предварительный расчёт стоимости лечения, если это возможно с учётом характера медицинской услуги и клинической ситуации.

5.8. В случае, если при оказании платных медицинских услуг требуется предоставление дополнительных платных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника обязана предупредить об этом пациента или заказчика. Без согласия пациента или заказчика Клиника не вправе предоставлять дополнительные платные медицинские услуги, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Согласие пациента или заказчика на оказание дополнительных услуг оформляется в письменной форме.

5.9. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача Клиника вправе предложить другого врача, перенести или отменить приём, приняв меры для предварительного уведомления пациента.

5.10. Клиника после исполнения договора по требованию пациента или его законного представителя выдаёт медицинские документы, копии медицинских документов и выписки из них в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

VI. Ответственность Клиники и порядок рассмотрения претензий

6.1. Клиника принимает меры для урегулирования споров и спорных ситуаций с пациентами в досудебном порядке. Пациент вправе обратиться в Клинику с устной или письменной претензией, заявлением или жалобой.

6.2. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения обращений пациентов определяется локальными нормативными актами Клиники, размещёнными на официальном сайте Клиники и/или информационных стендах.

6.3. Письменные обращения пациентов рассматриваются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Клиники. Обращения, связанные с качеством оказания медицинской помощи, могут рассматриваться с привлечением врачебной комиссии Клиники.

6.4. При рассмотрении обращения Клиника вправе запросить у пациента дополнительную информацию, документы или пояснения, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

6.5. Клиника принимает и рассматривает все обращения пациентов. При оценке обращений, основанных на мнениях специалистов иных медицинских организаций, Клиника учитывает такие мнения наряду с медицинской документацией, результатами осмотра, данными внутренней проверки, заключениями врачебной комиссии и иными материалами, имеющими значение для рассмотрения обращения.

6.6. Клиника несёт ответственность перед пациентом за непредоставление или несвоевременное предоставление информации об услугах, неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, нарушение обязательных требований к качеству и безопасности медицинской деятельности, а также за причинение вреда жизни или здоровью пациента в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.7. При обнаружении недостатков оказанной услуги пациент вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, включая требования о безвозмездном устранении недостатков, соответствующем уменьшении цены, повторном оказании услуги, возмещении расходов по устранению недостатков, отказе от исполнения договора и возмещении убытков в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.8. Клиника не несёт ответственности за недостатки оказанной услуги или нарушение сроков оказания услуги, если докажет, что такие недостатки или нарушение сроков возникли вследствие несоблюдения пациентом указаний и рекомендаций лечащего врача, нарушения режима лечения, невыполнения назначенных диагностических мероприятий, несоблюдения правил пользования результатом оказанной услуги, действий третьих лиц, обстоятельств непреодолимой силы, сокрытия пациентом информации о состоянии здоровья или предоставления пациентом недостоверных сведений.

6.9. Вред, причинённый жизни или здоровью пациента в результате оказания некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.10. В случае невозможности урегулирования спора в досудебном порядке спор подлежит рассмотрению в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.11. Контроль за соблюдением Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг осуществляется Роспотребнадзором, а контроль и надзор в сфере охраны здоровья осуществляется Росздравнадзором в пределах установленных законодательством Российской Федерации полномочий.