

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

Общество с ограниченной ответственностью «Креатив Дент» ИНН 7743924534 КПП 774301001 ОГРН 1147746449410 Место нахождения: 125581, г. Москва, ул. Лавочкина, д. 34 Телефон: +7 (985) 221-92-17	Внутренний контроль качества. Организация и контроль работы регистратуры: информирование граждан	Приказ № 01-ОРР/ИНФ от 15.08.2023 г. Первая редакция Лист 1 из 9
	Правила предоставления платных медицинских услуг в стоматологической медицинской организации	
Срок действия: с 01.09.2023 г.		

1. Сведения о разработке, согласовании и утверждении

Действия	Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
УТВЕРЖДЕН:	Генеральный директор	Булгакова В.Н.		15.08.2023
СОГЛАСОВАН:	Главный врач	Булгаков С.С.		15.08.2023
РАЗРАБОТАН:	Главный врач	Булгаков С.С.		15.08.2023



2. Нормативно-правовые акты

1. Часть вторая Гражданского кодекса Российской Федерации от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ. Глава 39. Возмездное оказание услуг.
2. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
3. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».
4. Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. N 736).
5. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1051н «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства».

3. Общие положения

3.1. Настоящие Правила предоставления платных медицинских услуг определяют организацию и порядок предоставления гражданам платных медицинских услуг с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской стоматологической помощи (далее – Правила).

3.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

3. Общие положения

№ п/п	Понятие	Определение
1	Медицинская организация	юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности
2	Медицинская услуга	мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость
3	Платные медицинские услуги	медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования. Предоставляются медицинскими организациями на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности
4	Исполнитель	медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям
5	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 от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
6	Заказчик	физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя

3.3. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом медицинской организации, положения которого обязательны для соблюдения работниками медицинской организации и гражданами – потребителями платных медицинских услуг и заказчиками платных медицинских услуг.

4. Организация оказания платных медицинских услуг

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

4.2. Информация о медицинской организации и условиях оказания платных медицинских услугах предоставляется посредством размещения на сайте медицинской организации в сети «Интернет» на сайте, а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации.

4.3. Информация содержит следующие сведения:

№ п/п	Название документа
1	Карточка стоматологической медицинской организации с указанием: - ОГРН; - ИНН; - сведения о государственной регистрации в налоговом органе; - адрес по месту осуществления медицинской деятельности; - адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; - телефон; - режим работы; - режим (дни и часы) личного приема граждан руководителем (заместителем) медицинской организации
2	Выписка из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей
3	Сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, внесенные в Единый реестр лицензий, размещенный на сайте Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения по адресу: https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses : ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию
4	Информация о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, с указанием почтового адреса или адреса электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба)
5	Уведомление пациентов о правах и обязанностях
6	Уведомление пациентов о госгарантиях бесплатной медицинской помощи
7	Памятка о бесплатной медпомощи в рамках программы госгарантий
8	Уведомление пациентов о праве на внеочередной прием
9	Уведомление пациентов о процедуре идентификации личности
10	Уведомление пациентов о даче ИДС
11	Уведомление пациентов об анонимном лечении и его юридических последствиях
12	Уведомление пациентов о получении сведений о состоянии здоровья
13	График работы кабинета для ознакомления с медицинской документацией
14	Уведомление пациентов о возможности ознакомления с нормативно-правовыми актами РФ и локальными нормативными актами стоматологической медицинской организации
15	Уведомление пациентов об осуществлении открытого видеонаблюдения в стоматологической медицинской организации
16	Уведомление пациентов о запрете курения
17	Правила внутреннего распорядка стоматологической медицинской организации для пациентов и их представителей
18	Положение о системе открытого видеонаблюдения в стоматологической медицинской организации
19	Порядок дачи добровольного информированного согласия пациента (законного представителя) на медицинское вмешательство
20	Правила предоставления платных медицинских услуг в стоматологической медицинской организации
21	Положение о гарантийных обязательствах стоматологической медицинской организации при оказании медицинской помощи
22	Перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях
23	Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации

24	График работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг
25	Стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения ссылок на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и <u>официальный сайт</u> Министерства здравоохранения РФ, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций
26	Перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления руководителем медицинской организации
27	Программа лояльности для пациентов (при наличии)
28	Уведомление пациентов и посетителей о масочном режиме на период эпидемиологического неблагополучия
29	Памятки для пациентов (текстовые и художественные) о профилактике ОРВИ, гриппа и COVID-2019, холеры и оспы обезьян
30	Уведомление пациентов о наличии Книги отзывов и предложений, формах и способах направления обращений (жалоб)
31	Образцы Договоров на оказание платных медицинских услуг

4.4. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации.

4.5. Информационные стенды (стойки) расположены в доступном для посетителей месте и оформлены таким образом, что можно свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

4.6. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

- копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица, положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг;
- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией;
- выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

4.7. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

- в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения РФ;
- в соответствии с порядками оказания стоматологической медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения РФ, обязательными для исполнения на территории РФ всеми медицинскими организациями;
- на основе клинических рекомендаций;
- с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения РФ.

4.8. 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.

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

4.9. Медицинская организация самостоятельно определяет цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

4.10. Платные медицинские услуги иностранным гражданам, временно пребывающим (временно проживающим) или постоянно проживающим в Российской Федерации, предоставляются в соответствии с Правилами оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.03.2013 г. N 186), если иное не

предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

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

4.12. Исполнитель при оказании платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. Платные медицинские услуги предоставляются потребителю и (или) заказчику на основании договора на оказание платных медицинских услуг.

5.2. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

5.3. 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.

Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

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

- а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;
- б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);
- в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

5.5. В договоре на оказание платных медицинских услуг с потребителем и (или заказчиком) содержится уведомление потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» обязаны соблюдать режим лечения, в том числе правила поведения пациента в стоматологической медицинской , содержащиеся в нормативном локальном акте исполнителя «Правила внутреннего распорядка медицинской организации».

5.6. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном ст. 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»:

- необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной

© ЗАЩИЩЕНО АВТОРСКИМ ПРАВОМ

форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:

1) лица, не достигшего возраста 15 лет;

2) лица, не достигшего возраста 16 лет больного наркоманией;

3) лица, признанного в установленном законом порядке (решением суда, вступившим в законную силу) недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство.

Недееспособное лицо – это гражданин, который вследствие психического расстройства не может понимать значения своих действий или руководить ими. Над ним устанавливается опека. От имени гражданина, признанного недееспособным, сделки совершает его опекун, учитывая мнение такого гражданина, а при невозможности установления его мнения - с учетом информации о его предпочтениях, полученной от родителей такого гражданина, его прежних опекунов, иных лиц, оказывавших такому гражданину услуги и добросовестно исполнявших свои обязанности.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство содержится в медицинской документации гражданина и оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписанного гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником, либо формируется в форме электронного документа, подписанного гражданином, одним из родителей или иным законным представителем с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения единой системы идентификации и аутентификации, а также медицинским работником с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

5.7. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

11	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
02	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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие

- в соответствии с пунктом 9 Правил внутреннего распорядка для пациентов – потребителей платных медицинских услуг, действующих в стоматологической медицинской организации.

6. Порядок заключения договора на оказание платных медицинских услуг и оплаты медицинских услуг

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

Договор может быть заключен посредством использования сети «Интернет» на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

6.2. Договор на оказание платных медицинских услуг должен содержать:

№ п/п	Содержание договора
1	Название: Договор на оказание платных медицинских услуг, №, место и дата его заключения
2	Сведения об исполнителе: наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации, адрес юридического лица в пределах его места

	нахождения, основной государственный регистрационный номер (ОГРН) и идентификационный номер налогоплательщика (ИНН)
3	Сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией
4	Сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя: - фамилия, имя, отчество (при наличии); - должность; - документ, подтверждающий полномочия указанного лица
5	Сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения со слов потребителя услуги): - фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон; - данные документа, удостоверяющего личность
6	Сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя: - фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон; - данные документа, удостоверяющего личность
7	Сведения о заказчике – физическом лице (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом; при заключении договора с заказчиком): - фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика; - данные документа, удостоверяющего личность заказчика; - данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя
	Сведения о заказчике – юридическом лице (при заключении договора с заказчиком): - наименование; - адрес в пределах места нахождения; - ОГРН; - ИНН
	Сведения о лице, заключающем договор от имени заказчика – юридического лица: - фамилия, имя, отчество (при наличии); - должность; - документ, подтверждающий полномочия указанного лица
8	Предмет договора (с перечнем платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором), условия и сроки оказания платных медицинских услуг
9	Стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты
10	Права и обязанности сторон
11	Порядок изменения и расторжения договора
12	Порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг
13	Условия гарантии
14	Ответственность сторон за невыполнение условий договора
15	Срок действия Договора и иные условия
16	Заключительные положения
17	Адреса, реквизиты и подписи сторон
18	Отметка о получении экземпляра Договора потребителем и (или) заказчиком

6.3. Договор на оказание платных медицинских услуг составляется в идентичных экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом):

Количество экземпляров	Стороны договора	Распределение экземпляров
В 2-х экз.	Исполнитель Потребитель	1-й экз. находится у исполнителя 2-й экз. - у потребителя
В 3-х экз.	Исполнитель Потребитель Заказчик	1-й экз. находится у исполнителя 2-й экз. - у заказчика 3-й экз. - у потребителя

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

6.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.

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

6.6. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

6.8. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

6.9. Оплата стоимости медицинских услуг производится путем использования национальных платежных инструментов (переводы денежных средств с использованием платежных карт и иных электронных средств платежа в рамках применяемых форм безналичных расчетов), а также наличных расчетов по выбору потребителя.

6.10. Исполнитель разъясняет потребителю, что денежные средства, добровольно затраченные потребителем (заказчиком) по договору на оказание платных медицинских услуг, возврату через страховую компанию либо из других источников не подлежат, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

6.11. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

6.12. В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

- а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
- б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- в) рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика», заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
- г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства РФ о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

6.12. Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном пунктом 6 настоящих Правил.

7. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг и ответственность исполнителя

7.1. Контроль за организацией и порядком предоставления платных медицинских услуг осуществляет в пределах своей компетенции Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор).

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

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

8. Заключительные положения

8.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента его утверждения.

8.2. Медицинская организация обеспечивает неограниченный доступ к настоящему документу путем размещения его в зоне регистратуры и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».