#  «УТВЕРЖДАЮ»

# Генеральный директор

#  ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на Цветном»

#  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.В. Рошковский

#

# Приказ № \_\_\_ от «10» января 2024г.

#

# ПОЛОЖЕНИЕ

# об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и

**порядке их оплаты в**

# ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на ЦВЕТНОМ»

#

#  от 10.01.2024 г.

1. **Общие положения**
	1. В настоящем Положении об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты используются следующие основные понятия:
		1. «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 (далее - договоры);
	2. «Потребитель» и/или «Пациент» – физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального [закона](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=444218#l0) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
	3. «Заказчик» – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

1.4. «Исполнитель» – ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на ЦВЕТНОМ».

Адрес: 127051, г. Москва, ул. Садовая-Самотечная, д.6,стр.2,эт.1,пом.2,комн 1-7,

Сайт: <https://zubnayaformula.ru> Лицензия: ЛО-77-01-015917 от 13.04.2018г.;

1.5. Без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи оказание медицинских услуг в ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на ЦВЕТНОМ» не осуществляется.

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

# Условия предоставления платных медицинских услуг

* 1. Условием предоставления платных медицинских услуг является заключение договора с потребителем или заказчиком и/или пациентом. Договор заключается потребителем (заказчиком, пациентом) и исполнителем в письменной форме.
	2. Платные медицинские услуги оказываются на основе добровольного волеизъявление Потребителя, Пациента (законного представителя Потребителя) и согласия Заказчика приобрести медицинскую услугу на возмездной основе за счет средств Заказчика.

2.3. Платные медицинские услуги предоставляются на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности ЛО-77-01-015917 от 13.04.2018г;

2.4. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядок оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения РФ.

2.5. Платные медицинские услуги предоставляются в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения РФ, либо по просьбе потребителя, пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.6. Потребитель/Пациент предоставляет Исполнителю всю медицинскую документацию, информацию и иные сведения, касающиеся предмета обращения за медицинской помощью.

2.7. Исполнитель обеспечивает режим конфиденциальности и врачебной тайны в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.8. Потребитель/Пациент незамедлительно ставит в известность врачей Исполнителя о любых изменениях самочувствия и состояния своего здоровья, а также других обстоятельствах, которые могут повлиять на результаты оказываемых медицинских услуг.

2.9. Исполнителем после оказания медицинских услуг по просьбе Потребителя/Пациента, заказчика выдаются Потребителю/Пациенту (законному представителю Потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

2.10. Платные медицинские услуги предоставляются только при наличии информированного добровольного согласия на вмешательство Потребителя/пациента и/или заказчика (законного представителя Потребителя).

2.11. Заказчик (Потребитель/Пациент) дает Исполнителю согласие на обработку необходимых персональных данных Заказчика (Потребителя), в объеме и способами, указанными в п.п. 1, 3 ст. 3, ст. 11 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», для целей исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору.

#  3. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах

3.1. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями [8](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=437678#l53) - [10](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=437678#l59) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

3.2. Исполнитель - юридическое лицо предоставляет потребителю/пациенту и (или) заказчику следующую информацию:

3.2.1 Адрес: 127051, г. Москва, л. Садовая-Самотечная, д.6,стр.2,эт.1,пом.2,комн 1-7,

Лицензия: ЛО-77-01-015917 от 13.04.2018г.;

ОГРН 1147746227078 ИНН 7729765917 КПП 770701001

3.2.2 Адрес сайта: <https://zubnayaformula.ru>

3.2.3 Информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.3. Исполнитель представляет для ознакомления по требованию потребителя/пациента и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц и/или копию Свидетельства ОГРН, ИНН, КПП.

3.4. Исполнитель в соответствии со [статьей 9](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=437678#l842) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" предоставляет информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию. Лицензия: ЛО-77-01-015917 от 13.04.2018г., выдана ПРАВИТЕЛЬСТВОМ МОСКВЫ ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ;

3.5. В случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей/пациентов путем размещения информации на сайте медицинской организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена.

3.6. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя/пациента и (или) заказчика следующую информацию:

3.6.1. перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, предусмотренной настоящим Положением, с указанием цен в рублях размещен на сайте организации и в самой клинике;

3.6.2. стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, размещены на сайте и на информационном стенде.

3.6.3. сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

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

3.6.5. график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг размещены <https://zubnayaformula.ru>

3.6.6. образцы договоров размещены на сайте <https://zubnayaformula.ru>

3.6.7. перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем медицинской организации государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения и (или) руководителем медицинской организации, которые размещены на сайт <https://zubnayaformula.ru>

3.6.8. Адреса и телефоны: орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан:

Департамент здравоохранения города Москвы: mosgorzdrav.ru

Адрес для письменных обращений граждан: 127006, г. Москва, Оружейный переулок, д. 43, стр.1 Телефон для обращений граждан: +7 (495) 777-77-77

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Москве и Московской области: Адрес: 109316, г. Москва, Волгоградский проспект д.27,

тел. +7 (495)611-55-77

Управление Роспотребнадзора по Москве (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве):

129626, г. Москва, Графский пер., д. 4, корп.2,3,4 тел. +7 (495)687-40-35;

3.7.Информация, указанная в пунктах 3.2-3.6 настоящих Правил, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети "Интернет" <https://zubnayaformula.ru> и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

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

3.9. При заключении договора между сторонами, потребителю и (или) заказчику/пациенту информация предоставляется в доступной форме, включая информацию о платных медицинских услугах, содержащих следующие сведения:

3.9.1 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;

3.9.2 информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

* + 1. другие сведения, относящиеся к предмету договора.

3.10. В договоре содержатся информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика/пациента о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным [законом](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=444218#l0) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.11. 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).

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

3.13. При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя [Законом](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=437678#l2) Российской Федерации "О защите прав потребителей".

#  4. Порядок и форма предоставления платных медицинских услуг

4.1. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора и требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

4.2. 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.

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

4.4. 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, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

###  **5.** **Порядок предоставления платных медицинских услуг**

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

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

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

5.4. 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.

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

5.5.1 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;

5.5.2 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.

5.6. 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.

5.7. За непредоставление в установленном порядке субъектам официального статистического учета первичных статистических данных по установленным формам федерального статистического наблюдения об оказанных платных медицинских услугах гражданам иностранных государств исполнитель, включенный Центральным банком Российской Федерации в перечень респондентов, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.8. При оказании платных медицинских услуг обязанность исполнителя по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с [главой III](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=437678#l220) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5.9. Оплата медицинской услуги потребителем и (или) заказчиком/пациентом путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем (в письменной форме), не освобождает исполнителя от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем и (или) заказчиком суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с [Законом](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=437678#l2) Российской Федерации "О защите прав потребителей".

### **6.Особенности оказания медицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом**

6.1. Договор может быть заключен посредством использования сети "Интернет" (при наличии у исполнителя сайта) на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

6.2. При заключении договора дистанционным способом потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться со следующей информацией:

6.2.1 наименование (фирменное наименование) медицинской организации либо фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя;

6.2.2 основной государственный регистрационный номер исполнителя;

6.2.3 номера телефонов и режим работы исполнителя;

6.2.4 идентификационный номер налогоплательщика;

6.2.5 информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренная [статьей 10](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=437678#l59) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";

6.2.6 способы оплаты услуги (работы);

6.2.7 сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);

6.2.8 адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

* 1. Указанная информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта исполнителя в сети "Интернет" (при наличии у исполнителя такого сайта).

6.4. Договор с потребителем и (или) заказчиком/пациентом считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по договору с учетом положений статей [16.1](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=437678#l920) и [37](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=437678#l824) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

6.5. Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления потребителем и (или) заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия потребителя и (или) заказчика.

6.6. При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

6.7. По письменному требованию потребителя и (или) заказчика/пациента, исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя. Оплата доставки указанных документов осуществляется заказчиком/пациентом в порядке предоплаты.

6.8. Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

6.9. Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

6.10. Потребитель и (или) заказчик/пациент обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей [16.1](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=437678#l920) и [37](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=437678#l824) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

6.11. При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчик/пациента а от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

6.12. Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

### **7. Ответственность исполнителя при предоставлении платных медицинских услуг**

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

Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. N 736

7.2. 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 (заказчика/пациента). Без согласия потребителя (заказчика/пациента) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

7.3. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг, договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

7.4. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством РФ требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

7.5. До заключения Договора, исполнитель уведомляет потребителя (заказчика/пациента) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) 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.

# Порядок оплаты медицинских услуг

8.1. Медицинские услуги предоставляются Исполнителем по ценам, указанным на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также указанным в Прейскуранте, расположенном на информационной стойке медицинской организации на ресепшен администратора.

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

8.3. Оплата медицинских услуг производится путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя и/ или в безналичном порядке, в том числе путем расчетов с использованием платежных карт.