**Правила**

**предоставления платных медицинских услуг
в ООО «Академия улыбки»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
	1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в ООО «Академия улыбки» (далее именуемом «исполнитель»).
	2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. №323-ФЗ, Законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1, Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 11 мая 2023 года № 736, Федеральным законом РФ "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. № 152- ФЗ.
	3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«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);

«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;

«потребитель» - 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 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Понятие «потребитель» применяется также в значении, установленном Законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1.

«исполнитель» - медицинская организация - Стоматологическая клиника ООО «Академия улыбки», оказывающая платные медицинские услуги в соответствии с договором.

Понятие «медицинская организация» употребляется в значении, определенном Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. №323-ФЗ.

* 1. Платные медицинские услуги предоставляются исполнителем на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.
	2. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.
	3. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя и (или) заказчика.
1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
	1. 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), а также информация о том, что ООО «Академия улыбки» не участвует в реализации данных программ.
	2. Исполнитель может оказывать платные медицинские услуги анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
	3. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление потребителя (законного представителя) и согласие потребителя (законного представителя пациента) приобрести медицинскую услугу и (или) иную услугу, связанную с оказанием медицинской помощи на возмездной основе за счет средств самого потребителя (законного представителя пациента), либо любого третьего юридического лица - работодателя потребителя, или за счет иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.
	4. Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг, а также порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, устанавливаются руководителем ООО «Академия улыбки». Цены на платные медицинские услуги определяются утвержденным прейскурантом клиники на день обращения пациента. Прейскурант утверждается директором ООО «Академия улыбки». Утвержденный Прейскурант доступен для ознакомления на официальном сайте Исполнителя www.smile-academia.ru, а также в свободном доступе на информационных стендах (стойках).
	5. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг в ООО «Академия улыбки» организуется и оказывается:

а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, утверждаемого Министерством здравоохранения Российской Федерации;

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

* 1. 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.
	2. Платные медицинские услуги предоставляются исполнителем по адресам:
* Брянская область, городской округ город Брянск, г. Брянск, улица им. А.Ф. Войстроченко, дом 2, помещение 3 и позиции № 3.2, 5-9 помещения 4;
	1. Брянская область, городской округ город Брянск, город Брянск, улица Горбатова, дом 18, помещение 6.
	2. Режим работы филиалов исполнителя:

Понедельник - Воскресенье: 9.00 - 21.00, без перерыва;

В случае изменений в режиме работы исполнителя, информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

* 1. Предоставление услуг происходит в порядке предварительной записи по телефону (4832) 40-32-32, 40-32-33 а также иными доступными разрешенными способами в часы работы исполнителя и в соответствии с утвержденным расписанием и записью на прием.

Сроки ожидания предоставления медицинских услуг определяются как промежуток времени между обращением Потребителя за медицинскими услугами к Исполнителю и:

1. записью Потребителя на свободное время в графике приема медицинского работника Исполнителя, когда Потребитель выбирает время приема медицинского работника Исполнителя, исходя из предложенного автоматизированной системой записи на прием, либо сотрудником Исполнителя;
2. при отсутствии условия о предварительной записи срок ожидания медицинской услуги определяется как «в день обращения в порядке очереди».
	1. В случае невозможности явиться на прием, потребитель (заказчик) обязан заблаговременно информировать исполнителя о необходимости отмены или изменения назначенного времени по телефону (4832) 40-32-32, а также иными доступными разрешенными способами.
	2. Пациент, опоздавший более чем на 50% от длительности оказания услуги, считается не явившимся. Он должен обратиться в регистратуру для осуществления перезаписи и может быть принят только при наличии свободного времени у специалиста и без нарушения интересов последующих пациентов.
3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИМ ПЛАТНЫХ

МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ

* 1. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8-10 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1.
	2. Исполнитель предоставляет потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

а) адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица), основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;

б) адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

* 1. Исполнитель представляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.
	2. Исполнителем в соответствии со статьей 9 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1 предоставляется информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.
	3. Помимо информации, предусмотренной пунктами 3.1-3.4 настоящих Правил, исполнитель доводит до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:

а) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, предусмотренной пунктом 2.6 настоящих Правил, с указанием цен в рублях;

б) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), 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](http://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;

в) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

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

д) график работы медицинских работников;

е) образцы договоров;

ж) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления руководителем клиники.

* 1. Информация, указанная в пунктах 3.1-3.4 настоящих Правил, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинского центра в сети «Интернет» и на информационных стендах (стойках) в наглядной и доступной форме.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинского центра.

1. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ
	1. При заключении договора потребителю и (или) заказчику в доступной форме предоставляется 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.

* 1. 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.
	2. Договор содержит следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

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;

б) сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются 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;

в) 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;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;

наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

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

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

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) 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, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

* 1. В договоре содержится информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом «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 (правила внутреннего распорядка для пациентов).
	2. Конкретный перечень медицинских услуг, их стоимость и сроки оказания услуг согласовываются сторонами и указываются в Плане лечения и Акте выполненных работ, являющихся неотъемлемой частью договора. План лечения и Акт подписывается при каждом обращении за медицинскими услугами.
	3. Если потребитель обращается в медицинскую организацию впервые, в назначенный день, не позднее чем за 10 минут до приема, необходимо обратиться в регистратуру для оформления медицинской карты и заключения договора на предоставление платных медицинских услуг, а также получения иной информации в связи с заключением договора.
	4. На основании сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность пациента (заказчика), администратор вносит данные в медицинскую информационную систему и формирует договор на оказание платных медицинских услуг и медицинскую карту, которая оформляется в соответствии с требованиями Приказа Минздрава России «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению» от 15 декабря 2014 года N 834н.

В медицинской карте медицинские работники будут отражать состояние пациента, назначения и рекомендации, соблюдение которых необходимо для достижения максимального эффекта оказания медицинских услуг, а также указывать другую информацию.

* 1. В качестве документов, удостоверяющих личность, могут быть представлены:

S основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, является паспорт;

•S документом, удостоверяющим личность военнослужащего Российской Федерации,

является удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации;

•S документами, удостоверяющими личность иностранного гражданина в Российской

Федерации, являются паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

•S документом, удостоверяющим личность лица, ходатайствующего о признании

беженцем, является свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, а документом, удостоверяющим личность лица, признанного беженцем, является удостоверение беженца.

•S документами, удостоверяющими личность лица без гражданства в Российской

Федерации, являются:

* документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
* разрешение на временное проживание;
* вид на жительство;
* иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.
	1. В случае отказа или невозможности предоставления документов удостоверяющих личность медицинская услуга может быть оказана только анонимно. Обслуживание пациента анонимно лишает субъекта получения медицинской помощи возможности защитить свои права в случае некачественного оказания услуг. Также пациент не сможет запросить документы для получения налогового вычета, справки, рецепты, выписки из медицинской карты, медицинского освидетельствования и т.д., т.е. вся медицинская документация не будет иметь юридической силы и не может быть предоставлена в другие лечебные учреждения, они могут быть использованы только в личных целях.
	2. Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с исполнителем в письменной форме.
	3. Стороны допускают использование факсимильного воспроизведения подписи уполномоченного представителя Исполнителя в соответствии со ст. 160 ГК РФ.
	4. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя.

В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

* 1. Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.
	2. Договор на оказание платных медицинских услуг является Приложением № 1 к настоящим Правилам.
	3. При заключении договора потребитель (заказчик) имеет право дать свое согласие на получение любой информации, в том числе рекламного и информационного содержания от исполнителя, по телефону и/или электронной почте (Приложение 2), при условии соблюдения исполнителем норм Федерального закона «О рекламе».

Информация, направляемая на указанный номер телефона и/или адрес электронной почты, считается надлежащим образом направленной исполнителем непосредственно потребителю (заказчику).

Исполнитель берет на себя обязательства немедленно прекратить рассылку по первому же требованию потребителя (заказчика).

* 1. В соответствии с Федеральным законом РФ "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ потребитель (заказчик) подписывает согласие на обработку персональных данных исполнителем (Приложение 3 ).
1. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
	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.

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.

* 1. Необходимым предварительным условием оказания платных медицинских услуг является дача информированного добровольного согласия (за исключением случаев, предусмотренных частью 9 статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. №323-ФЗ) потребителя или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной 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 оформляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
	2. Потребитель или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных частью 9 статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. №323-ФЗ.
	3. При отказе от медицинского вмешательства потребителю или его законному представителю в доступной для них форме медицинский работник разъясняет возможные последствия такого отказа. Медицинские последствия отказа от вмешательства могут заключаться в возникновении или дальнейшем развитии заболевания, приобретения им хронической формы, ухудшении здоровья, включая летальный исход.
	4. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписанного потребителем или его законным представителем, медицинским работником, и помещается в медицинскую документацию потребителя.
	5. 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.
	6. 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 и до их оказания оформить и подписать с потребителем План лечения с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости.
	7. Исполнитель оставляет за собой право отказать в оказании медицинских услуг, если у пациента на момент оказания услуг имеются признаки алкогольного, наркотического опьянения, а также в случае нарушения пациентом или сопровождающими его лицами правил, установленных в медицинском центре, а также в связи с невозможностью оказания потребителю услуг, соответствующих установленным законом требований к качеству и безопасности медицинской помощи, в связи с отсутствием лицензии у исполнителя на медицинскую услугу, запрашиваемую потребителем; либо в связи с иными объективными обстоятельствами.
	8. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

а) 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;

б) 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.

* 1. 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.
	2. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну и могут предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011 г. №323-ФЗ.
1. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
	1. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

Оплата медицинских услуг производится потребителем (заказчиком) в полном объеме в день оказания услуг после фактического их получения потребителем по Прейскуранту, действующему у исполнителя на момент оказания медицинских услуг.

Основанием для оплаты медицинских услуг является подписанный потребителем (заказчиком) Акт выполненных работ в соответствии с условиями договора.

При согласовании с заказчиком финансового плана лечения стоимость остается неизменной в течение трех месяцев с момента подписания.

* 1. Оплата услуг производится потребителем (заказчиком) всеми способами, не запрещенными законодательством.
	2. Потребителю и (или) заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности), сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между исполнителем и потребителем (заказчиком), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.
	3. 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.
	4. При оказании платных медицинских услуг обязанность исполнителя по возврату

денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в

соответствии с главой III Закона «О защите прав потребителей».

* 1. Возврат денежных средств (за вычетом фактически понесенных расходов)

потребителю (заказчику) производится по его письменному заявлению с указанием причин обращения за возвратом уплаченного, при предъявлении Потребителем паспорта и документа, подтверждающего оплату услуги Исполнителя (при наличии).

* 1. Возврат денежных средств (за вычетом фактически понесенных расходов)

потребителю (заказчику) осуществляется в следующих случаях:

* в случае отказа Потребителя (Заказчика) от медицинской услуги;
* в случае отсутствия показаний или наличия противопоказаний для проведения конкретной медицинской услуги;
* в случае невозможности пациента по объективным причинам явиться для проведения медицинской услуги в указанное время и своевременного уведомления об этом исполнителя, а также отсутствии возможности у медицинской организации предоставить пациенту другое время;
* в случае наличия медицинских показаний для замены одной медицинской услуги на другую;
* в случае ненадлежащего оказания услуги медицинской организацией по основаниям, установленным действующим законодательством.
	1. В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме.

 Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном разделами 4 и 6 настоящих Правил.

* 1. Оплата медицинской услуги потребителем и (или) заказчиком 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 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1.
	2. При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с пунктом 10 части 2 статьи 81 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. №323-ФЗ.
1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПЛАТНЫХ

МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

* 1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (за исключением снижения качества по вине пациента при несоблюдении им рекомендаций медицинского работника).
	2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
	3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло в результате непреодолимой силы или по иным основаниям, при возникновении которых исполнитель может быть освобожден от ответственности в соответствии с законодательством РФ.
1. КОНТРОЛЬ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
	1. Контроль за соблюдением правил оказания медицинских услуг осуществляется врачебной комиссией.
	2. График работы центральной врачебной комиссии:
* Плановые заседания врачебной комиссии проводятся ежемесячно каждую третью среду с 13:30 до 15:00.
* Заседание врачебной комиссии с целью проведения внутреннего контроля наиболее сложных и конфликтных ситуаций, требующих комиссионного рассмотрения, на котором вырабатывается и принимается решение по дальнейшей тактике ведения пациента, о профессиональном, должностном соответствии медицинских работников и другим сложным вопросам - по наступлению необходимости.
* Заседание врачебной комиссии по рассмотрению обращений граждан (при необходимости рассмотрения на ВК) не позднее 3 дней с момента регистрации обращения, анализ поступивших обращений - не реже 1 раза в квартал.
* Внеплановые заседания комиссии проводятся по мере необходимости.
	1. К отношениям между пациентом и медицинской организацией применяется Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1.
	2. Процедура рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок.
	3. При предъявлении потребителем 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 10-ти дневный срок с момента получения требования.
	4. Контроль организации и качества оказания платных медицинских и иных услуг населению, а также правильности взимания платы за них осуществляют в пределах своей компетенции органы государственной власти и организации, на которые в соответствии с законодательством РФ возложены эти функции.
	5. Исполнитель доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает, что обращение может быть передано лично или направлено на почтовый адрес клиники.
1. ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ И/ИЛИ

АУДИОЗАПИСИ

* 1. В кабинетах исполнителя функционирует система видеонаблюдения и/или аудиозаписи в соответствии с «Положением о персональных данных пациентов, связанных с функционированием системы видеонаблюдения и/или аудиозаписи в ООО «Академия улыбки». Целью данной системы является:
* обеспечение мер по усилению антитеррористической и пожарной безопасности;
* осуществлению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
* обеспечение защиты прав пациентов и медицинских работников при оказании медицинских услуг;
* обеспечения сохранности материальных ценностей и дорогостоящего оборудования.
	1. Система видеонаблюдения и/или аудиозаписи является открытой, ведется в целях, указанных в п. 9.1 настоящих Правил, и не может быть направлена на сбор информации о конкретном человеке.
	2. Средства видео- и аудиофиксации направлены только на рабочие места медицинских специалистов. В случае несогласия Заказчика на осуществление видеозаписи, происходит блокирование обзора объектива камеры в отдельно взятом кабинете Исполнителя.
	3. Использование исполнителем средств видео- и аудиофиксации, направленных на рабочие места сотрудников, не нарушает конституционные права медицинских работников и пациентов на неприкосновенность частной жизни и разглашение персональных данных, поскольку осуществляется (в соответствии с Федеральным законом РФ "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ статьи10, части 2 пункта 4) исключительно в:
* медико-профилактических целях;
* целях установления медицинского диагноза;
* целях оказания медицинских и медико-социальных услуг,

а также в целях, связанных с:

* усилением антитеррористической и пожарной безопасности;
* осуществлением внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
* в целях обеспечения прав врачей и пациентов при оказании медицинских услуг.
	1. Система видеонаблюдения и/или аудиозаписи осуществляется также в целях документальной фиксации:
* возможных противоправных действий;
* конфликтных ситуаций между медицинским работником и пациентом;
* нанесения морального и физического вреда жизни и здоровью работников и пациентов.

В случае необходимости материалы, полученные с помощью системы видеонаблюдения и/или аудиозаписи, будут использованы в качестве доказательства в уголовном, гражданском судопроизводстве для доказывания факта совершения противоправного действия, а также для установления личности лица, совершившего противоправное действие.

* 1. Система открытого видеонаблюдения и/или аудиозаписи является элементом общей системы безопасности, направленной в том числе на обеспечение безопасности рабочего процесса, поддержание трудовой дисциплины и порядка, предупреждение возникновения чрезвычайных ситуаций и обеспечение объективности расследования в случаях их возникновения.
	2. Видеонаблюдение и/или аудиозапись осуществляется Исполнителем также для выполнения требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей - в частности, в местах общего пользования, на которых может одновременно находиться более пятидесяти человек, в соответствии с пунктом 6 статьи 3 Федерального закона «О противодействии терроризму» от 06.03.2006 N 35-ФЗ, пунктом 23, 30 Требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.03.2015 N 272.
	3. Видеонаблюдение и/или аудиозапись на территории исполнителя ведется постоянно.
	4. Аудиозапись, фото и видео съемки на территории исполнителя пациентами и посетителями запрещен.