

Утверждаю  
Генеральный директор  
А.Н.ТУЧКОВ

27 апреля 2026 г.

Редакция № 1 от 27.04.2026  
Действуют с 27.04.2026

# **ПРАВИЛА**

## **ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ И НЕМЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «ДОБРЫЙ ДЕНЬ»**

Кемерово  
2026 год

## ОГЛАВЛЕНИЕ:

1.	Термины и определения .....	2
2.	Сфера применения Правил .....	2
3.	Уведомление и информирование Заказчика .....	3
4.	Общие положения .....	3
5.	Порядок заключения договора с Заказчиком .....	3
6.	Условия и сроки предоставления Услуг, сроки ожидания Услуг .....	5
7.	Права и обязанности сторон .....	6
8.	Стоимость Услуг, сроки и порядок их оплаты .....	9
9.	Общие условия гарантийных обязательств .....	10
10.	Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг .....	12
11.	Ответственность сторон за невыполнение условий договора. Обстоятельства непреодолимой силы .....	16
12.	Порядок предоставления копий и выписок из медицинских документов .....	17
13.	Порядок предоставления документов, подтверждающих оплату медицинских услуг ..	18
14.	Порядок направления обращений (жалоб) исполнителю и в органы государственной власти (организации). Разрешение споров .....	18
15.	Перечень медицинских услуг, предоставляемых Исполнителем по адресам местонахождения в соответствии с Лицензией .....	19
16.	Обработка персональных данных .....	19
17.	Видеосъемка и аудиозапись .....	21
18.	Прочие условия .....	23

## 1. Термины и определения

- 1.1. **Договор** – договор на предоставление платных медицинских услуг между Заказчиком, с одной стороны, и Исполнителем – с другой.
- 1.2. **Заказчик** – дееспособное физическое лицо, приобретающее услуги в соответствии с договором в свою пользу либо в пользу потребителя (пациента), чьим родителем (законным представителем) он является. Заказчик является стороной и плательщиком по Договору.
- 1.3. **Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «Добрый День», ИНН 4205286929, ОГРН 1144205007100, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании Лицензии.
- 1.4. **Клиника** – стоматологическая клиника «Добрый День», осуществляющая деятельность по адресу, указанному в п.15 Правил.
- 1.5. **Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.
- 1.6. **Лицензия** – лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01161-42/00349246 выдана Управлением лицензирования медико-фармацевтических видов деятельности Кемеровской области 19.05.2020, срок действия: бессрочная.
- 1.7. **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
- 1.8. **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;
- 1.9. **Медицинский работник** – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в Клинике и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.
- 1.10. **Медицинское вмешательство** – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;
- 1.11. **Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
- 1.12. **Правила** – настоящие Правила предоставления платных медицинских и немедицинских услуг ООО «Добрый День», опубликованные на сайте [www.dobroden.ru](http://www.dobroden.ru), а также доступные в распечатанном виде у администраторов Клиники для скачивания по QR коду, указанному в Договоре. По запросу заказчика/пациента Правила могут быть выданы ему в распечатанном виде либо направлены в электронном виде (файл pdf).
- 1.13. **Сайт** – официальный интернет-сайт Исполнителя [www.dobroden.ru](http://www.dobroden.ru).
- 1.14. **Услуги** – медицинские услуги, предоставляемые Исполнителем по адресам местонахождения в соответствии с Лицензией (п.1.6 Правил), а также сопутствующие им немедицинские услуги. Перечень медицинских услуг, оказываемых стоматологическим центром приведен в Договоре и в п.15 Правил. Цены на Услуги указаны в Прейскуранте, опубликованном на сайте Исполнителя [www.dobroden.ru](http://www.dobroden.ru), а также размещенном на информационном стенде в клинике Исполнителя.
- 1.15. **Законный представитель** — родитель, усыновитель, опекун, попечитель или иное лицо, которое в соответствии с законодательством Российской Федерации представляет интересы несовершеннолетнего или недееспособного Пациента.
- 1.16. **Плательщик** — физическое лицо, фактически вносящее денежные средства за Услуги, если такое лицо не совпадает с Заказчиком. Оплата Услуг третьим лицом не влечет перехода к нему прав Заказчика или Пациента, если иное прямо не предусмотрено Договором или письменным согласием Пациента / Заказчика.
- 1.17. Прочие термины, не определенные в Правилах, используются в значениях Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и принятых в соответствии с ними подзаконных нормативно-правовых актов.

## 2. Сфера применения Правил

2.1. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации 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», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н и иными нормативно-правовыми актами.

2.2. Правила определяют порядок оказания медицинских услуг Исполнителем. Соблюдение Правил является обязательным.

2.3. Правила являются неотъемлемой частью Договора, заключенного между Заказчиком, с одной стороны, и Исполнителем – с другой стороны.

2.4. Настоящие Правила применяются в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации. В случае изменения обязательных требований законодательства соответствующие положения применяются в актуальной редакции.

## 3. Уведомление и информирование Заказчика

3.1. Платные медицинские услуги, предоставляемые **Исполнителем**, соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утвержденной Министерством здравоохранения РФ, 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.

3.2. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах включена в текст договора и доводится до сведения пациента под подпись.

## 4. Общие положения

4.1. Перечень, срок предоставления Услуг, а также их объем и стоимость зависят от состояния здоровья Пациента, диагноза, периода, необходимого для качественного и безопасного предоставления Услуг, графика визитов Пациента, расписания работы врача, и указываются в приложениях к Договору – планах лечения (комплексный, по специализации, по обращению). Планы лечения, а также иные документы, оформляемые до и в процессе предоставления Услуг Пациенту (планы лечения, информированные добровольные согласия на медицинские вмешательства, иные детализирующие документы), составление которых объективно невозможно до проведения консультаций и осмотров, являются неотъемлемыми частями Договора.

4.2. Исполнитель предоставляет Услуги, качество которых должно соответствовать Федеральному закону от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», стандартам и порядкам оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям.

## 5. Порядок заключения договора с Заказчиком

5.1. На основании Постановления Правительства РФ №736, для заключения Договора Клиника вправе запросить документ, удостоверяющий личность пациента/потребителя/заказчика, в целях идентификации личности и надлежащего оформления медицинской документации.

5.2. Перечень документов, удостоверяющих личность:

Описание	Документы	Основание
----------	-----------	-----------

### 5.2.1. Для граждан РФ:

Удостоверение личности гражданина РФ на территории РФ (в пределах РФ)	Паспорт гражданина РФ; паспорт гражданина СССР (действителен до замены его в установленные сроки на паспорт гражданина РФ)	Федеральный закон от 28.04.2023 № 138-ФЗ; Указ Президента РФ от 13.03.1997 N 232; Указ Президента РФ от 18.09.2023 № 695; Постановление Правительства РФ от 23.12.2023 № 2267
---	---	---

Удостоверение личности гражданина РФ за пределами РФ	Загранпаспорт гражданина РФ, в том числе содержащий электронные носители информации (далее – ЭНИ) и содержащий на ЭНИ дополнительные биометрические персональные данные его владельца; дипломатический паспорт или служебный паспорт, в том числе содержащий ЭНИ	Указы Президента РФ от 21.12.1996 № 1752, от 19.10.2005 № 1222, от 29.12.2012 № 1709
Удостоверение личности военнослужащего РФ	Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана; персональная электронная карта; справка взамен военного билета	Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 N 91; Приказ Министра обороны РФ от 22.11.2021 № 700
Удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ	Временное удостоверение личности гражданина РФ	Постановление Правительства РФ от 23.12.2023 N 2267; Приказ МВД России от 16.11.2020 № 773

### 5.2.2. Для иностранных граждан и лиц без гражданства:

Удостоверение личности иностранного гражданина в РФ	Паспорт иностранного гражданина; иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина	Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ
Удостоверение личности лица без гражданства в РФ	Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ; разрешение на временное проживание; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства	
Удостоверение личности лица, признанного беженцем	Удостоверение беженца	
Удостоверение личности лица, ходатайствующего о признании беженцем	Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ, по существу	Федеральный закон от 19.02.1993 № 4528-1
Удостоверение личности лица, получившего временное убежище на территории РФ	Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ	Федеральный закон от 19.02.1993 № 4528-1 Постановление Правительства РФ от 09.04.2001 № 274 от 09.04.2001 № 274

5.3. Иные документы (водительское удостоверение, ИНН, СНИЛС и т.п.) документами, удостоверяющими личность, не являются, оформление Договора по ним не допускается.

5.4. В отношении несовершеннолетнего Пациента предъявляются также свидетельство о рождении (до 14 лет).

5.5. Несовершеннолетний пациент должен посещать Клинику в сопровождении законного представителя либо лица, им уполномоченного. Законный представитель вправе оформить на лицо, сопровождающее несовершеннолетнего пациента, доверенность в соответствии с требованиями ст. 185 ГК РФ либо подтвердить разрешение в Договоре. Клиника вправе запросить документ, удостоверяющий личность пациента либо его законного представителя, в целях идентификации личности и надлежащего оформления медицинской документации. Несовершеннолетний пациент без доверенности или согласия

в Договоре на **плановый прием не допускается**, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **5.6. Оформление Договора и медицинской документации при первичном приеме по копиям или фотографиям документов**

5.6.1. Договор с клиникой должен содержать данные документа, удостоверяющего личность заказчика, потребителя и пациента (подп. «б» п. 23 Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 736). Отсутствие паспортных данных приравнивается к анонимному заключению договора, что влечет за собой следующие последствия:

- на основании приказа Минздрава РФ от 15.12.2014 № 834 «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению», медработник обязан вносить сведения о пациенте в медицинскую карту на основании документа, удостоверяющего личность. До подтверждения личности Пациента, Заказчика или их представителя Исполнитель вправе приостановить совершение юридически значимых действий, требующих идентификации лица, включая:

- В случае необходимости пациенту, не указавшему в договоре свои паспортные данные, не будет выдана копия медицинской карты, так как в случае невозможности идентификации пациента клиника вправе отказать в выдаче документов до момента подтверждения личности;

- на основании ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ медицинская организация не имеет права оказывать медицинские услуги без подписания информированного добровольного согласия (ИДС), при этом ИДС не может быть анонимным (Письмо Минздрава РФ от 09.06.2017 № 17-1/3717-1);

- налогоплательщику может быть не предоставлен налоговый вычет (пп. 3 п. 1 ст. 219 НК РФ). Для получения налогового вычета в налоговую инспекцию налогоплательщик обязан предоставить справку об оказанных услугах (Приказ ФНС России от 08.11.2023 № ЕА-7-11/824@ «Об утверждении формы справки об оплате медицинских услуг для представления в налоговый орган, порядка ее заполнения, формата и порядка представления в налоговый орган медицинской организацией и индивидуальным предпринимателем, осуществляющими медицинскую деятельность, сведений о фактических расходах налогоплательщика на оказанные услуги, необходимых для предоставления социального налогового вычета по налогу на доходы физических лиц, в электронной форме»). Предоставление такой справки может быть затруднено. При этом обязанность доказывания факта оплаты услуг именно данным налогоплательщиком возлагается на самого налогоплательщика (ст.56 ГПК РФ);

- пациенту не может быть произведен возврат денежных средств по любым основаниям, поскольку у Клиники отсутствуют как персональные данные заявителя, так и согласие на их обработку. При этом обязанность доказывания в суде факта оплаты именно данным плательщиком медицинских услуг возлагается на самого плательщика (ст. 56 ГПК РФ).

5.6.2. Ни при каких условиях не допускается оформление документов без предъявления оригинала документа, удостоверяющего личность, для следующих лиц:

- Пациенты, лечение которых оплачивает страховая компания.
- Лица, сопровождающие пациентов и предъявляющие нотариальную доверенность, выданную законными представителями пациентов (п.3 ст. 185 ГК РФ).

5.7. Пациент (его законный представитель), оформивший Договор и медицинскую документацию без предъявления оригинала документа, удостоверяющего личность, вправе предъявить администратору Клиники оригинал этого документа, придя на следующий прием к врачу Клиники. В этом случае в медицинскую карту Пациента администратором Клиники вносится запись о подтверждении персональных данных. С момента внесения записи персональные данные считаются подтвержденными.

### **6. Условия и сроки предоставления Услуг, сроки ожидания Услуг**

6.1. Основанием для предоставления Услуг является добровольное желание Заказчика получить Услуги за плату, наличие медицинских показаний и технической возможности для предоставления Услуг.

6.2. Дата и время предоставления Услуг Исполнителем согласуются Сторонами при записи Пациента на прием к лечащему врачу. Срок (продолжительность, график) предоставления Услуг определяется специалистом Исполнителя исходя из согласованного Плана лечения, состояния здоровья Пациента и вида оказываемых Услуг. Принимая во внимание, что запись на прием осуществляется Заказчиком самостоятельно, Исполнитель не несет ответственности за несоблюдение согласованного срока предоставления Услуг согласно Плану лечения, если Заказчик своевременно не записывается на очередной прием к лечащему врачу.

Срок, согласованный Сторонами, может быть продлен, а предоставление Услуг отложено в случаях

временной приостановки лечения Заказчиком, необходимости замены лечащего врача или организации консультаций других специалистов, объективной необходимости изменения подписанного Сторонами Плана лечения, влекущего изменение объема оказываемых Услуг, а также в случае болезни или иного состояния Пациента, препятствующего оказанию Услуг.

6.3. Услуги оказываются Исполнителем только по предварительной записи. Экстренный прием (по «живой» очереди) в Клинике не ведется. Ожидание приема, как правило, не предусмотрено. В исключительных случаях прием лечащего врача может быть задержан Исполнителем в случае возникновения непредвиденной клинической ситуации при лечении предыдущего пациента, возникновения обстоятельств непреодолимой силы (например, поломка оборудования, аварийное отключение водоснабжения, электроэнергии и т.п.), в этом случае Заказчику будет предложено подождать начала приема или перенести его на другой день.

6.4. В случае невозможности явки на прием в назначенное время Заказчик уведомляет об этом Исполнителя по тел. +7 (3842) 900-888 не менее, чем за сутки до назначенного приема, либо сообщает об отмене приема при контрольном звонке из клиники Исполнителя, осуществляемом накануне приема.

6.5. Услуги оказывает лечащий врач, назначаемый по выбору Заказчика и указанный в Плане лечения. Лечащий врач, в соответствии с медицинскими показаниями и возможностями, после предварительного собеседования и осмотра Пациента устанавливает предварительный диагноз, определяет методы и возможные варианты диагностики и лечения, последствия лечения и предполагаемые результаты, степень риска лечения и возможные осложнения, информирует об этом Заказчика и получает его информированное добровольное согласие на лечение, составляет и подписывает с Заказчиком План лечения, после чего проводит комплекс диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий в соответствии с диагнозом и Планом лечения.

6.6. При выявлении в результате диагностических мероприятий или в ходе выполнения Плана лечения у Пациента патологии, при наличии которой достижение ожидаемого результата Услуг невозможно вследствие современного уровня медицинской науки и индивидуальных особенностей организма Пациента, продолжение лечения дополнительно согласуется Сторонами.

6.7. В случае если при предоставлении Услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие услуги Заказчиком не оплачиваются. Расходы на оказание таких услуг возмещаются Исполнителю в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с п. 10 ч. 2 ст. 81 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6.8. После предоставления Услуг Стороны подписывают акт оказанных услуг. Факт подписания акта оказанных услуг свидетельствует об отсутствии у Заказчика претензий по объему, стоимости и срокам предоставления Услуг. Подписание акта оказанных услуг не лишает Заказчика права предъявить претензии по качеству Услуг в пределах установленного гарантийного срока в соответствии с п. 10 Правил.

## **7. Права и обязанности сторон**

### **7.1. Заказчик (Пациент) обязуется:**

7.1.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья (здоровья несовершеннолетнего Пациента);

7.1.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью, своевременно являться (обеспечивать явку Пациента) на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине, посещать профилактические осмотры по графику, составленному Исполнителем;

7.1.3. При заключении Договора предоставить Исполнителю полную, точную и достоверную информацию о состоянии здоровья Пациента и актуализировать эту информацию по мере ее изменения;

7.1.4. Удостоверить личной подписью: Договор, заполненную им (с его слов) анкету о здоровье Пациента, факт ознакомления и согласия с планом лечения, факт ознакомления с назначениями и рекомендациями врача в процессе лечения, графиком профилактических осмотров (по требованию врача), информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных, информированные добровольные согласия по видам медицинских услуг либо отказ от выполнения медицинского вмешательства (если применимо).

7.1.5. Оказывать Исполнителю содействие в процессе проведения лечения, выполнять все назначения лечащего врача, необходимые для предоставления качественных Услуг, соблюдать сроки и порядок получения Услуг, предусмотренные планом лечения, немедленно информировать лечащего врача при изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- 7.1.6. Своевременно (не менее, чем за 15 минут до времени начала приема) прибывать на назначенный прием у лечащего врача;
- 7.1.7. Принять результат Услуг в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, и оплатить Услуги непосредственно после их оказания, если иной порядок не определен в Правилах либо не согласован Сторонами в письменном дополнительном соглашении к Договору;
- 7.1.8. Незамедлительно информировать Исполнителя о любых выявленных осложнениях, отклонениях, реакциях организма и иных подозрительных обстоятельствах, возникших после получения Услуг.

## **7.2. Заказчик (Пациент) имеет право:**

- 7.2.1. На выбор врача и медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 7.2.2. На получение консультаций врачей-специалистов;
- 7.2.3. На облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 7.2.4. Выбрать день и время явки на прием в соответствии с графиком работы Клиники и графиком лечащего врача, в том числе с учетом загруженности его расписания;
- 7.2.5. Перенести прием на другой день при задержке приема по вине Исполнителя на 20 минут и более от назначенного им времени приема;
- 7.2.6. Получить, в доступной для понимания форме, информацию:
- о существующих методах лечения с целью обеспечения права на выбор;
  - о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
  - о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- 7.2.7. Осуществить выбор лиц, которым в интересах Заказчика может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 7.2.8. На защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 7.2.9. Выразить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, либо отказаться от медицинского вмешательства;
- 7.2.10. Расторгнуть Договор или отказаться от Услуг при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с предоставлением Услуг, до момента их фактического предоставления.
- 7.2.11. Без дополнительного согласования с Исполнителем полностью или частично делегировать свою обязанность по оплате Услуг любым третьим лицам. Делегирование обязанности по оплате не снимает с Заказчика обязанность по оплате Услуг в порядке и в сроки, указанные в п.8 Договора, до момента получения Исполнителем оплаты за Услуги. Заказчик дает согласие Исполнителю на предоставление третьим лицам, выступающим в качестве плательщиков, необходимой/ запрашиваемой информации, связанной с фактом оплаты Услуг по Договору (например, справки для получения налогового вычета).
- 7.2.12. Внести авансовый платеж за Услуги по Договору с согласия Исполнителя;
- 7.2.13. Осуществлять непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- 7.2.14. Получать, на основании письменного заявления, копии и выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья;
- 7.2.15. Получать медицинские услуги и иные услуги в рамках программ добровольного медицинского страхования.

## **7.3. Исполнитель обязуется:**

- 7.3.1. Назначить специалистов для проведения медицинского обследования и лечения, обладающих требуемым уровнем квалификации;
- 7.3.2. Обследовать Пациента и внести результаты обследования и предварительный диагноз в медицинскую карту Пациента;
- 7.3.3. Проинформировать Заказчика на основании результатов обследования: о выявленной патологии, диагнозе, существующих методах лечения, их преимуществах и недостатках, сути предстоящего вмешательства, рисках, связанных с вероятностью развития возможных осложнений, и дискомфортом в процессе лечения, прогнозе; определить примерные объем, стоимость и ориентировочные сроки варианта

предоставления Услуг;

7.3.4. Предоставить Заказчику в письменном виде план лечения, направленный на восстановление жевательной эффективности, который также может состоять из планов лечения по специализациям. План лечения включает в себя перечень Услуг, их стоимость и ориентировочные сроки их предоставления. С учетом того, что запись на прием к врачу осуществляется самостоятельно Заказчиком, Исполнитель не отвечает за реализацию и эффективность плана лечения при пропуске Заказчиком предложенных ориентировочных сроков записи на прием;

7.3.5. Оказать Услуги в сроки и в порядке, которые предусмотрены планом лечения и Договором;

7.3.6. Обеспечивать оказание медицинскими работниками медицинской помощи на основе клинических рекомендаций, а также создавать условия, обеспечивающие соответствие оказываемой медицинской помощи критериям качества медицинской помощи.

7.3.7. Уведомить Заказчика в срок не менее чем за 2 часа до назначенного времени приема в случае его отмены, за исключением случаев, указанных в п.п.7.4.2 – 7.4.4, 11.3 Правил;

7.3.8. Предупредить Заказчика об обстоятельствах, грозящих качеству конечного результата оказываемых Услуг, либо создающих невозможность предоставления их в срок, а именно:

    невыполнение плана лечения в установленные сроки по вине Заказчика; невыполнение Заказчиком назначений лечащего врача;

    неудовлетворительный уровень гигиены полости рта Пациента;

    изменения в организме Пациента (болезнь, беременность, лактация, травма, длительный приём лекарственных препаратов и другие);

    болезнь лечащего врача;

    форс-мажорные обстоятельства, указанные в п.11.3 Правил.

7.3.9. Проинформировать Заказчика о правилах эксплуатации результата предоставленных Услуг: имплантата, пломбы, искусственной коронки, протеза и т.п.;

7.3.10. Соблюдать правила санитарно-эпидемиологического режима, установленные действующим законодательством;

7.3.11. Использовать в процессе предоставления Услуг расходные материалы и оборудование только надлежащего качества.

#### **7.4. Исполнитель имеет право:**

7.4.1. Отложить или отменить лечебное мероприятие, в том числе уже начатое, в случае обнаружения у Пациента противопоказаний, как со стороны органов полости рта, так и по общему состоянию организма (симптомы ОРВИ, герпес, алкогольное/наркотическое опьянение, обострение хронического заболевания, аллергическая реакция, психоэмоциональное состояние Пациента, вызывающее активное воспрепятствование Пациента лечебному мероприятию, иное состояние, препятствующее стоматологическому лечению и т.п.);

7.4.2. Отменить лечебные мероприятия, если Пациент, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны Исполнителя, не принял никаких мер для устранения обстоятельств, грозящих качеству конечного результата Услуг. В этом случае Заказчик обязан возместить Исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с предоставлением Услуг.

7.4.3. Отменить прием при опоздании Пациента на прием на 20 минут и более от начала времени приема;

7.4.4. Отменить лечебные мероприятия в случае неявки Пациента на прием дважды без предварительного уведомления Исполнителя в порядке п.6.4 Правил. При возникновении указанных обстоятельств последующая запись может осуществляться при наличии свободных интервалов расписания и технической возможности Клиники, а также наличия возможности у выбранного лечащего врача с учетом приема других пациентов;

7.4.5. Требовать от Заказчика в случае, когда предоставление Услуг по Договору стало невозможным по его вине, оплату фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору;

7.4.6. На договорной основе привлекать третьих лиц для работы с Пациентом, за действия которых Исполнитель отвечает, как за собственные.

7.4.7. Производить фото- и видеосъемку состояния полости рта Пациента до, во время и после проведения лечения. Использовать (обезличенно) полученные материалы в научно-исследовательских, учебно-методических целях, различных печатных изданиях.

7.4.8. В случае возникновения неотложных состояний у Пациента во время лечения либо выявления иной объективной экстренной необходимости самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и предоставления медицинской помощи в соответствии с действующими порядками, стандартами и клиническими

рекомендациями ее предоставления, с целью достижения оптимального результата, и предложить Заказчику внести соответствующие обоснованные изменения в согласованный план лечения. При несогласии Заказчика с рекомендацией Исполнителя, если результат лечения не может быть достигнут никаким иным путем, отказаться от Договора или предоставления Услуг по соответствующему плану лечения;

7.4.9. Самостоятельно решать вопросы, связанные с технологией лечения, подбором медикаментов и материалов, применением медицинского оборудования, необходимостью изготовления моделей, видеозаписей, фотографий и проведением других диагностических и лечебных мероприятий, которые Исполнитель сочтет нужным для планирования и осуществления лечения Пациента, о чем Заказчик проинформирован при заключении Договора.

7.4.10. Не оказывать платные медицинские услуги, которые не входят в план лечения, составленный лечащим врачом и согласованный с Заказчиком, если оказание таких услуг может привести к срыву/задержке приема других пациентов, за исключением случаев, предусмотренных п.7.4.8. Правил и/или планом лечения.

7.4.11. Запрашивать у Заказчика сведения и документы (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимые для эффективного лечения. В случае непредоставления Заказчиком таких сведений и/или документов Исполнитель имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения необходимой информации, предварительно проинформировав об этом Заказчика.

7.4.12. Отказать Заказчику в предоставлении Услуг Пациенту в случаях:

- отказа Заказчика засвидетельствовать свое согласие с условиями Договора личной подписью и предоставить паспортные данные, с указанием места жительства, для заполнения медицинской карты;
- при фактическом отказе Заказчика от подписания плана лечения, информированного добровольного согласия, согласия на обработку персональных данных, иной документации, обязательной к оформлению при заключении Договора;
- отказа от выполнения медицинского вмешательства (в случаях, если применимо);
- неисполнения Заказчиком обязательств по оплате лечения в соответствии с планом лечения и фактическим объемом предоставленных Услуг;
- при повторном (два и более раза) и (или) грубом, в том числе однократном, нарушении Пациентом Правил нахождения пациентов и посетителей в стоматологическом центре ООО «Добрый День», порядка получения услуг (при нарушении Пациентом плана лечения, режима осуществляемых процедур, несоблюдении врачебных рекомендаций и назначений).

7.5. Права и обязанности лечащего врача:

7.5.1. Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента;

7.5.2. Предоставить полную, актуальную и достоверную информацию о состоянии здоровья Пациента;

7.5.3. Предоставить Пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

7.5.4. По требованию Заказчика пригласить врачей-специалистов или направить на консультации к ним;

7.5.5. При необходимости созвать консилиум врачей или обратиться за консультацией к другому специалисту. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

7.5.6. По согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделения Клиники) лечащий врач может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения Пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил и иных законных требований (п.4 ст.70 ФЗ № 323).

## **8. Стоимость Услуг, сроки и порядок их оплаты**

8.1. Цена Услуг определяется по актуальному Прейскуранту Исполнителя, действующему на день оплаты. В плане лечения указывается Цена Услуг, действующая на дату составления плана лечения. Окончательная стоимость медицинских услуг определяется после окончания лечения в соответствии с фактическим объемом предоставленных Услуг, указанным в акте оказанных услуг.

Исполнитель вправе в любое время изменять цены на Услуги, внося соответствующие изменения в прейскурант, при этом такие изменения вступают в силу с даты их публикации Исполнителем. Действующий прейскурант публикуется на Сайте, на информационном стенде в клинике Исполнителя, также информацию о ценах Заказчик может получить при обращении к администратору

по телефону +7 (3842) 900-888 либо лично у администраторов Клиники. Новые цены применяются только к услугам, не оплаченным и не согласованным.

Заказчик не вправе требовать снижения стоимости лечения на основании своей неосведомленности об актуальном уровне цен Исполнителя, на основании того, что аналогичные Услуги ранее предоставлялись ему по другой цене, на основании своего затруднительного финансового положения и т.п. факторов, находящихся вне разумного контроля Исполнителя.

8.2. Если в ходе предоставления Услуг выявляется объективная экстренная необходимость изменения объема Услуг, не предусмотренных договором (уменьшения или увеличения) по медицинским показаниям, в том числе с использованием медицинского оборудования, Исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика и вправе предложить Заказчику изменение объема Услуг, для чего оформляется дополнительное соглашение к договору либо заключается новый договор с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости.

Оплата таких дополнительно оказанных Услуг означает согласие Пациента (Заказчика) с объемом оказанных Услуг и с их стоимостью (акцепт оферты).

Исполнитель имеет право требовать увеличения стоимости Услуг при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, используемых для оказания данных Услуг, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении Договора.

8.3. Заключая Договор, Заказчик соглашается с тем, что оплата по Договору производится в зависимости от вида оказываемой услуги:

терапевтический прием, пародонтологический прием, хирургический прием, прием детей, оказание стоматологических услуг под наркозом, рентгенодиагностика – по факту предоставления Услуг в день их предоставления;

ортодонтическое лечение съёмными/несъёмными ортодонтическими изделиями – полная предоплата, оплата в рассрочку или по факту предоставления Услуг в день их предоставления, если имеется соответствующее доп.соглашение к Договору; съёмные конструкции – предоплата 50% от стоимости работы;

прием врача-имплантолога – в день операции на условиях 100% предоплаты;

ортопедическое лечение: диагностические манипуляции (до составления заказ-наряда) – по факту предоставления Услуг в день их предоставления (диагностические модели сохраняются в Клинике в течение 30 дней, в дальнейшем могут быть утилизированы); изготовление ортопедических конструкций – 50% от суммы, указанной в плане лечения, оплачиваются в день составления заказ-наряда для зуботехнической лаборатории, остаток вносится в виде аванса до даты фиксации конструкции. Услуга по изготовлению и установке ортопедической конструкции считается законченной при наличии подписи Заказчика в амбулаторной карте и/или подписании Заказчиком акта оказанных услуг, подтверждающей приемку ортопедической конструкции.

8.4. Оплата Услуг производится Заказчиком в рублях за наличный расчет в кассу Исполнителя или по безналичному расчету. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств в кассу Исполнителя или на расчетный счет Исполнителя. После расчетов за Услуги Заказчику выдается кассовый чек (при оплате в кассу) или иной документ (при оплате на расчетный счет), подтверждающий оплату. При безналичной оплате (оплате по ссылке, направленной с использованием QR-кода), при наличии у Исполнителя технической возможности и с согласия Заказчика, ему может быть направлен электронный чек на адрес электронной почты, указанный Заказчиком.

8.5. Исполнитель составляет акт оказанных услуг, подписывает его и передает для подписания Заказчику непосредственно после предоставления последней из Услуг, указанных в плане лечения, если иной порядок активирования не применяется в соответствии с Договором. Заказчик подписывает акт оказанных услуг и передает его Исполнителю. В случае несогласия с актом оказанных услуг, Заказчик при получении акта вправе подать письменные мотивированные возражения против подписания акта.

В случае немотивированного уклонения Заказчика от подписания акта оказанных услуг Услуги, указанные в таком акте, считаются предоставленными без претензий по объему, стоимости и срокам их предоставления, а акт оказанных услуг вступает в силу в одностороннем порядке, при отсутствии мотивированных письменных возражений в течение 5 дней, после чего у Заказчика возникает обязанность по их оплате, с учетом п.8.3. Договора.

Претензии по качеству Услуг могут быть заявлены в любое время после подписания акта оказанных услуг в пределах гарантийного срока (п.9.2 Договора).

8.6. Исполнитель вправе время от времени проводить рекламные акции, устанавливать скидки от Прейскуранта, предоставлять бонусы отдельным категориям Пациентов, или на определенный срок, или при достижении определенного порогового значения суммарно оплаченного лечения Пациента. Проведение рекламных акций, предоставление скидок и бонусов является правом, а не обязанностью Исполнителя, которое он реализует по собственному усмотрению, и которое может быть прекращено Исполнителем в любой момент. Заказчик не вправе требовать продления срока действия соответствующей рекламной акции или иного расширения предоставленных ему привилегий ни при каких обстоятельствах.

## **9. Общие условия гарантийных обязательств**

### **9.1. Общие положения**

9.1.1. Гарантийные обязательства Исполнителя распространяются на медицинские услуги, имеющие овеществленный результат (пломбы, вкладки, коронки, мостовидные протезы, съёмные и несъёмные ортопедические конструкции и иные конструкции), при условии соблюдения Пациентом плана лечения и письменных рекомендаций лечащего врача.

9.1.2. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются по видам услуг и доводятся до сведения Пациента до начала лечения.

9.1.3. Исполнитель обязуется безвозмездно устранить выявленные в течение гарантийного срока недостатки, возникшие по его вине.

9.1.4. Выполнение гарантийных обязательств по устранению недостатков не влечёт установления нового гарантийного срока, за исключением случаев полной замены результата оказанной услуги, когда гарантийный срок на заменённый результат исчисляется заново. На период устранения недостатков течение гарантийного срока приостанавливается.

### **9.2. Условия сохранения гарантии**

Гарантийные обязательства действуют при условии:

- полного выполнения Пациентом согласованного плана лечения;
- соблюдения письменных рекомендаций лечащего врача;
- прохождения профилактических осмотров и профессиональной гигиены в рекомендованные сроки, но не реже 2 раза в год;
- отсутствия самостоятельного вмешательства или лечения в иных медицинских организациях без согласования с Исполнителем.

### **9.3. Случаи, не являющиеся гарантийными**

Не являются гарантийными случаями:

9.3.1. Осложнения и иные последствия, вызванные индивидуальными биологическими особенностями организма Пациента, при отсутствии нарушений лечебных технологий со стороны Исполнителя.

9.3.2. Последствия несоблюдения Пациентом рекомендаций врача, отказа от этапов лечения, диагностических мероприятий либо преждевременного прекращения лечения.

9.3.3. Осложнения, возникшие вследствие обращения Пациента за лечением или коррекцией результата в другое медицинское учреждение.

9.3.4. Осложнения и риски, указанные в добровольном информированном согласии Пациента.

9.3.5. Повышенная чувствительность, замедленное заживление, аллергические реакции и иные индивидуальные реакции организма при отсутствии дефектов оказания медицинской услуги.

9.3.6. Требования Пациента, связанные исключительно с субъективной оценкой эстетического результата после приёмки выполненной работы, при отсутствии объективных недостатков.

### **9.4. Услуги, на которые гарантийные сроки не устанавливаются**

9.4.1. Гарантийные сроки не устанавливаются на медицинские услуги, не имеющие овеществленного результата, включая, но не ограничиваясь: эндодонтическое лечение, лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей, повторное эндодонтическое лечение, профессиональная гигиена, отбеливание зубов, наложение временных повязок, хирургические операции, включая резекцию верхушки корня с цистэктомией, удаление зуба, удаление доброкачественных новообразований в полости рта, синус-лифтинг, костная пластика, дентальная имплантация, гемисекция, ампутация корня, лечение воспалительных процессов в полости рта, лечение заболеваний пародонта, результаты ортодонтического лечения, лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области и др.)

9.4.2. Результаты указанных услуг выражаются в достижении определённого состояния здоровья и зависят от биологических процессов организма, которые не подлежат полному контролю. Даже при надлежащем

выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

9.4.3. Гарантийные сроки не устанавливаются на расходные и сменные элементы конструкций (матрицы замковых креплений, крепёжные элементы и иные детали, подлежащие периодической замене в процессе эксплуатации).

### **9.5. Особые условия по имплантации**

9.5.1. В случае удаления установленного имплантата по причинам, не связанным с нарушением лечебных технологий Исполнителем, гарантийные обязательства не наступают.

9.5.2. В случае установления вины Исполнителя вопрос компенсации или повторного лечения решается врачебной комиссией индивидуально.

### **9.6. Парафункции и повышенные нагрузки**

У пациентов с диагностированной парафункцией жевательной мускулатуры (бруксизм и иные состояния) гарантийный срок на ортопедические конструкции составляет 1 (один) год при условии постоянного использования рекомендованной миорелаксирующей аппаратуры.

### **9.7. Определение гарантийного случая**

Факт наступления гарантийного случая и наличие вины Исполнителя устанавливается врачебной комиссией медицинской организации с учётом клинической ситуации и медицинской документации, что не ограничивает право пациента на независимую экспертизу.

### **9.8. Оценка результата оказания медицинской услуги и порядок удовлетворения требований Пациента**

9.8.1. Недостижение ожидаемого результата при отсутствии нарушений обязательных требований, порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций, стандартов оказания медицинской помощи и лечебных технологий не свидетельствует само по себе о ненадлежащем качестве оказанной Услуги.

9.8.2. Требования Пациента/Заказчика, связанные с недостатками оказанных Услуг, рассматриваются и удовлетворяются в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

### **9.9. Порядок исполнения гарантийных обязательств**

9.9.1. Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии (за исключением случаев, указанных в п.9.1.4.)

9.9.2. Гарантии на медицинские услуги, имеющие овеществленный результат (пломбы, коронки, зубные протезы и т.п.), предоставляется в виде установки гарантийных сроков и срока службы.

9.9.3. Исполнитель обязуется устранить дефекты, возникшие в период гарантийного срока за счет своих средств.

9.9.4. Общее руководство действиями по устранению дефектов в период гарантийного срока осуществляется главным врачом Исполнителя или лицом, им уполномоченным.

## **10. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг**

### **10.1. Терапевтическая стоматология:**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
10.1.1.	Пломбы из композиционного светоотверждаемого материала, композитная реставрация (площадью менее 1/2 зуба)	1 год	2 года
10.1.2.	Пломбы из композиционного светоотверждаемого материала, композитная реставрация V класс по Блэку	6 мес.	1 год
10.1.3.	Пломбы из композиционного светоотверждаемого материала, композитная реставрация (площадью более 1/2 зуба)	1 мес.*	2 мес.

10.1.4.	Пломба из композиционного светоотверждаемого материала, композитная реставрация (площадью менее 1/2 зуба) на постоянных зубах, леченых под наркозом	6 мес.	1 год
10.1.5.	Композитные виниры	9 мес.	1 год
10.1.6.	Шинирование зубов при подвижности	6 мес.	9 мес.
10.1.7.	Адгезивные мостовидные протезы	6 мес	9 мес.
10.1.8.	Пломбы из композита, композитная реставрация после эндодонтического лечения при отказе от покрытия зуба коронкой	1 месяц	6 месяцев

\*Может устанавливаться лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации.

О лечении, проводящемся без гарантии, делается отметка в медицинской карте до начала лечения или в процессе лечения, если выявлены новые неблагоприятные факторы.

Гарантия не распространяется на лечение глубокого кариеса (возможно потребуется депульпировать зуб), то есть лечение пульпита оплачивает пациент, если он возник в течение одного года с момента лечения постоянного зуба с диагнозом глубокий кариес.

## 10.2. Ортопедическая стоматология:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
10.2.1.	Постоянные ортопедические конструкции	2 года* При условии осмотров и профессиональной гигиены не реже 2 раз в год**	8 лет
10.2.2.	Постоянные ортопедические конструкции, фиксированные на зубы, восстановленные с использованием штифтовых конструкций (штифты металлические, стекловолоконные, культевые вкладки)	1 год	18 мес.
10.2.3.	Виниры	5 лет** При условии осмотров и профессиональной гигиены не реже 2 раз в год**	8 лет
10.2.4.	Временные ортопедические несъемные конструкции, изготовленные прямым методом в полости рта	2 недели	1 месяц
10.2.5.	Временные ортопедические несъемные конструкции, изготовленные лабораторным методом	3 месяца	6 месяцев
10.2.6.	изготовленные лабораторным способом с элементами армирования	3 месяца	6 месяцев
10.2.7.	изготовленные лабораторным способом из композиционного материала	6 месяцев	1 год
10.2.8.	изготовленные лабораторным способом методом фрезерования	9 месяцев	1 год

10.2.9.	Съемные пластинчатые протезы постоянные	1 год	3 года при условии выполнения рекомендованных доктором графиков коррекций базисов
10.2.10.	Бюгельные протезы	1 год	4 года
10.2.11.	Каппа при бруксизме	6 месяцев	18 месяцев

\*Гарантийные сроки на постоянные ортопедические конструкции (срок гарантии и срок службы), действуют в полном объеме: только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов, прохождения профессиональной гигиены не реже 2-х раз в год. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально, с указанием в медицинской документации пациента и/или в акте приемки оказанной услуги.

\*\*При отсутствии профессиональной гигиены по установленному врачом графику (не реже 2 раз в год) гарантийные сроки сокращаются и составят общепринятый срок – **1 год**.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки, согласно врачебным рекомендациям. Если по вине пациента (неявка, отказ от медицинского вмешательства) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные медицинским работником сроки, либо гарантийные сроки, аннулируются, гарантийные обязательства Исполнителя прекращаются, а ответственность за последствия нарушения рекомендаций и назначенного лечащим врачом режима лечения возлагается на пациента.

Гарантия не распространяется на фиксацию ортопедических конструкций и ремонт протезов, ранее изготовленных в других клиниках или ремонт протезов по истечении гарантийного срока.

При наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач.

### 10.3. Ортодонтия:

10.3.1.	Ортодонтические съемные аппараты (пластинка, каппа OSAMU, лицевая маска, лицевая дуга, аппарат Френкеля, аппарат твин-блок, бионатор, миофункциональные тренажеры, каппа сплент, профилактический протез, каппа Аквалайзер)***	1 месяц	1 год
10.3.2.	Ортодонтические удерживающие и ретенционные аппараты (держатель места, лингвальная дуга, небный бюгель, ретейнеры).	1 год* при условии выполнения профессиональной гигиены	3 года* при условии выполнения профессиональной гигиены
10.3.3.	Ортодонтические несъемные аппараты (аппарат Дерихсвайлера, аппарат Марко Росса, аппарат Хааса, аппарат Гербста, ортодонтический дистализатор)	3 месяца	1 год
10.3.4.	Ортодонтическое лечение на брекет-системе. Целостность элементов брекет-системы**.	1 неделя	3 года
10.3.5.	Элайнеры	1 неделя	3 недели

\*профессиональная гигиена выполняется не реже, чем 2 раза в год

\*\*При ортодонтическом лечении гарантийный срок и срок службы Исполнителем устанавливается исключительно на работу по установке несъемной брекет-системы, несъемных ретенционных аппаратов (на отсутствие неблагоприятных последствий в виде отклейки). На целостность структуры (поломку) брекетов, щечных трубок, кнопок, винтов гарантийный срок и срок службы (при наличии) устанавливается производителем. В случае отклейки брекета, щечной трубки, замка, кнопки, дуги после истечения указанного гарантийного срока при надлежащем качестве самого элемента ортодонтической конструкции, повторная фиксация оплачивается потребителем согласно действующему прейскуранту Исполнителя на день оказания медицинской услуги.

\*\*\*Гарантийные сроки на ортодонтические съемные пластинки, ортодонтические съемные функциональные аппараты устанавливаются Исполнителем на элементы им изготовленные. На производственные элементы (кламмеры, пружины, винты), а также стандартные ортодонтические функциональные аппараты сроки (при наличии) устанавливаются производителем.

#### 10.4. Имплантология:

10.4.1.	Имплантаты	1 год	10 лет
10.4.2.	Ортодонтические микроимплантаты	1 месяц	3 месяца

При проведении имплантации гарантия распространяется исключительно на целостность структуры имплантата.

Срок приживаемости импланта составляет 3 - 12 месяцев. Мы гарантируем полное приживание имплантатов в 90% случаев. Однако, есть 10% случаев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации. В случае отсутствия остеоинтегративной связи имплантата с окружающей его костью Исполнитель гарантирует извлечение не интегрированного имплантата, повторную имплантацию и протезирование, (если оно было проведено) с использованием имплантата на безвозмездной основе в течение 12 мес. после проведенной операции. Дентальная имплантация является первым этапом ортопедического лечения, поэтому гарантийные обязательства и срок службы устанавливается именно на ортопедические конструкции с опорой на имплантат в соответствии с конструкцией после их установки в полости рта согласно плану лечения.

Гарантия не распространяется на результат проведения костно-пластических операций (синус-лифтинг, увеличение объема альвеолярного гребня и др.)

#### 10.5. Детская стоматология:

10.5.1	Пломба на молочных зубах*	3 месяца	6 мес.
10.5.2	Пломба на молочных зубах, леченых в наркозе	2 мес.	4 мес.
10.5.3	Герметик на постоянных зубах	6 месяцев	2 года
10.5.4	Пломбы на контактной поверхности молочного зуба, при наличии рядом стоящего зуба, имеющий кариозную полость на контактной поверхности при отказе Пациента (представитель Пациента) от одновременного лечения обоих зубов	2 недели	1 месяц
10.5.5	Коронки стандартные педиатрические	1 месяц	6 месяцев
10.5.6.	Пломба на постоянных зубах, леченых в наркозе	6 мес.	1 год

\*при степени разрушения зуба более чем на 2/3 части реставрация передних молочных зубов композиционным пломбирочным материалом устанавливается только при условии незамедлительной установки коронки. При письменном отказе законного представителя Пациента от постановки коронки срок гарантии на пломбу уменьшается на 70%.

Сокращение гарантийного срока и срока службы на результат работ (услуг) в области детской стоматологии (устанавливается по усмотрению врача, выполняющего работу): если Пациент-ребёнок в процессе лечения пребывает в тревожном состоянии, вследствие чего ведёт себя беспокойно и/или истерично, а это в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения. В этом случае врач делает соответствующую запись в медицинской карте ребёнка о его психологическом состоянии при лечении.

#### 10.6. Сокращение гарантийного срока

10.6.1. Стандартные гарантийные сроки, указанные в п. 10, сокращаются:

- на терапевтические стоматологические услуги при КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 на 30%;

- на терапевтические стоматологические услуги сокращаются при КПУ>18 на 50%; при неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами на 70%;
- при не проведении профессиональной гигиены полости рта согласно индивидуальному графику (в любом случае минимум 1 раз в 6 месяцев) на 50%.

10.6.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки, согласно врачебным рекомендациям. Если по вине пациента (неявка, отказ от медицинского вмешательства) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные медицинским работником сроки, либо гарантийные сроки, аннулируются, гарантийные обязательства Исполнителя прекращаются, а ответственность за последствия нарушения рекомендаций и назначенного лечащим врачом режима лечения возлагается на пациента.

#### **10.7. Основания для сокращения гарантийного срока**

В случаях наличия у Пациента заболеваний, анатомических и физиологических особенностей, патологий пародонта, повышенной подвижности зубов, соматических, иммунных, эндокринных и иных состояний, способных повлиять на прогноз лечения, а также при выполнении лечения по настоянию Пациента при отклонении от рекомендованного плана лечения, гарантийный срок на результат медицинской услуги может быть сокращён.

#### **10.8. Условие обязательного информирования**

До начала лечения Пациенту разъясняется:

- характер выявленных факторов риска;
- возможные осложнения;
- снижение прогнозируемой эффективности лечения;
- возможное сокращение гарантийного срока.

Факт разъяснения фиксируется в медицинской документации и подтверждается подписью Пациента.

#### **10.9. Минимальный срок сокращённой гарантии**

Сокращённый гарантийный срок устанавливается медицинской организацией индивидуально с учётом клинической ситуации и не может быть менее разумного срока, необходимого для выявления недостатков результата оказанной услуги.

#### **10.10. Лечение по настоянию Пациента**

В случае, если Пациент настаивает на выполнении лечения, отличного от рекомендованного плана, при наличии медицинских ограничений или неблагоприятного прогноза, медицинская услуга может быть оказана при условии:

- письменного информированного согласия Пациента,
- фиксации отказа от рекомендованного варианта лечения,
- установления сокращённого гарантийного срока.

#### **10.11. Ограничения**

Сокращение гарантийного срока не освобождает Исполнителя от ответственности за недостатки оказанной услуги, возникшие вследствие нарушения стандартов оказания медицинской помощи или лечебных технологий.

В случае существенного отклонения Пациента от рекомендованного плана лечения гарантийные обязательства распространяются исключительно на фактически выполненный объём медицинского вмешательства.

В случае устранения недостатков оказанной услуги третьими лицами без предварительного уведомления Исполнителя и предоставления ему возможности устранить недостатки самостоятельно гарантийные обязательства прекращаются в отношении результатов вмешательства третьих лиц.

Расторжение Договора или предъявление требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, осуществляется в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством.

#### **10.12. Прекращение гарантийных обязательств**

Гарантийные обязательства Исполнителя прекращаются:

- по истечении установленного гарантийного срока;
- при несоблюдении Пациентом письменных рекомендаций лечащего врача;
- при отказе от завершения рекомендованного плана лечения;
- при вмешательстве Пациента или третьих лиц в результат оказанных услуг;

- при возникновении заболеваний, травм или физиологических состояний, объективно способных повлиять на результат лечения, при отсутствии нарушений лечебных технологий со стороны Исполнителя.

## **11. Ответственность сторон за невыполнение условий договора. Обстоятельства непреодолимой силы**

11.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора Стороны несут ответственность, предусмотренную Договором и действующим законодательством РФ.

11.2. За невыполнение обязанности по оплате Услуг Исполнителя Заказчик несет ответственность в форме штрафной неустойки (пени) в размере 0,1% от подлежащей оплате суммы за каждый календарный день просрочки начиная со второго дня задолженности. Уплата неустойки не освобождает Заказчика от обязанности по оплате услуг Исполнителя в полном объеме.

11.3. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, в случае возникновения обстоятельства, мешающих выполнению обязательств по Договору любой из Сторон, а именно: стихийных бедствий, пожара природного характера, наводнений, военных действий, запрета или ограничения импорта или экспорта, аварии или чрезвычайного происшествия в Клинике (авария или несогласованное отключение систем электричества, отопления и водоснабжения Клиники; поломка, сбой в работе оборудования и программного обеспечения Клиники, противоправные действия третьих лиц и т.п.). В случае наступления перечисленных выше обстоятельств, а также каких-либо других непредвиденных обстоятельств и их последствий, не зависящих от Сторон, срок выполнения обязательств по Договору продлевается на период, в течение которого эти обстоятельства и их последствия остаются в силе.

11.4. Об обстоятельствах непреодолимой силы Сторона, подвергшаяся их воздействию, должна без промедления уведомить другую Сторону, если только сами такие обстоятельства не будут этому препятствовать.

## **12. Порядок предоставления копий и выписок из медицинских документов**

12.1. Медицинские документы – это документы, содержащиеся в медицинской карте Пациента и отражающие состояние здоровья Пациента, в том числе результаты лабораторных, инструментальных, патологоанатомических и иных видов диагностических исследований. К медицинским документам могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, видеоизображения) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа).

12.2. В соответствии с п.3 Приказа Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» в случае направления запроса Заказчиком о предоставлении оригинала медицинской карты стоматологического пациента и/или медицинской карты ортодонтического пациента, Заказчику предоставляется их копия или выписка из них. Оригиналы указанных медицинских документов подлежат хранению в архиве Исполнителя в установленном законодательством порядке.

12.3. Для получения копий или выписок из медицинских документов Заказчик направляет Исполнителю письменный запрос, который должен содержать:

12.3.1. сведения о Пациенте: ФИО; реквизиты документа, удостоверяющего личность; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений; номер контактного телефона; адрес электронной почты;

12.3.2. в случае, если за копиями/выписками из медицинских документов обращается законный представитель Пациента: сведения о законном представителе Пациента по перечню в п.12.3.1 Договора, а также документ, подтверждающий статус законного представителя Пациента. В случае отсутствия в запросе указанных в настоящем пункте сведений или документа, Исполнитель в письменной или электронной форме информирует об этом Заказчика в срок, не превышающий 14 календарных дней со дня регистрации Исполнителем запроса;

12.3.3. наименования копий/выписок из медицинских документов и период, за который Заказчик их запрашивает;

12.3.4. способ получения копий/выписок из медицинских документов (лично или по почте);

12.3.5. дата подачи запроса, подпись Заказчика (для письменного запроса).

12.3.6. Полученный запрос регистрируется Исполнителем не позднее следующего рабочего дня после дня получения запроса Заказчика (его законного представителя). Датой подачи запроса считается дата его

регистрации Исполнителем (не позднее рабочего дня, следующего за датой получения запроса). Максимальный срок выдачи копий/выписок из медицинских документов составляет не более **30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации запроса.**

#### **12.4. Порядок изготовления копий/выписок из медицинских документов на бумажном носителе:**

Копии/выписки из медицинских документов на бумажном носителе изготавливаются в одном экземпляре.

Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме на бланке Исполнителя, подписывается врачом, заверяется печатью Исполнителя, и выдается Заказчику.

Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом фотокопирования, заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его ФИО, должности и даты выдачи копии, а также печатью.

#### **12.5. Порядок передачи или направления Заказчику копий/выписок из медицинских документов на бумажном носителе:**

Копии/выписки из медицинских документов могут быть выданы Заказчику на руки под подпись о получении либо направлены почтой;

В случае выдачи копий/выписок из медицинских документов Заказчику факт выдачи фиксируется записью в журнале приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них;

В случае направления копий/выписок из медицинских документов из них почтой корреспонденция направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении. Отправка копий/выписок из медицинских документов осуществляется организацией почтовой связи по выбору Исполнителя с отнесением расходов на счет получателя. Заказчик согласен на передачу его персональных данных в организацию почтовой связи для целей получения соответствующей корреспонденции. В случае, если Заказчик против, необходимо поставить отметку в форме согласия на обработку персональных данных, заполняемой при заключении Договора.

#### **12.6. Порядок выдачи медицинских документов, представляющих собой цифровые изображения на цифровых носителях:**

Медицинские документы, представляющие собой цифровые изображения на цифровых носителях, направляются Заказчику по указанной в запросе электронной почте либо могут быть записаны на магнитный носитель при личной явке Заказчика с таким носителем в Клинику (по предварительному согласованию с Исполнителем).

12.7. Запись о выдаче медицинских документов во всех случаях вносится в медицинскую карту Пациента.

### **13. Порядок предоставления документов, подтверждающих оплату медицинских услуг**

13.1. В целях защиты прав потребителя Исполнитель по обращению Заказчика выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы Заказчика на оказанные Услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

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

справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика», заверенный подписью и личной печатью врача, печатью Исполнителя.

13.2. Для получения социального налогового вычета за услуги, оказанные **по 31.12.2023 включительно**, Исполнитель по запросу Заказчика выдает справку об оплате медицинских услуг по форме, утвержденной совместным Приказом Минздрава России, МНС России от 25.07.2001 № 289/БГ-3-04/256. Указанная справка является документом строгой отчетности, в получении которой Заказчик либо его представитель по доверенности должен расписаться на корешке.

Корешок справки хранится в финансовой документации Исполнителя и предоставляется в ФНС при проведении налоговых проверок. В связи с этим отправка фотокопии справки по форме № 289/БГ-3-04/256 по электронной почте Заказчику не допускается.

13.3. Для получения социального налогового вычета за услуги, оказанные **начиная с 01.01.2024**, Исполнитель по запросу Заказчика выдает справку об оплате медицинских услуг по форме, утвержденной Приказом ФНС России от 08.11.2023 N ЕА-7-11/824@. К данной форме справки не предусматривается корешок, на котором должен расписаться ее получатель, в связи с чем допускается отправка фотокопии

такой справки Заказчику по электронной почте.

#### **14. Порядок направления обращений (жалоб) исполнителю и в органы государственной власти (организации). Разрешение споров**

14.1. Любые обращения, требования, претензии и жалобы, связанные с исполнением Договора, могут быть направлены Сторонами друг другу в устной (по телефону, лично), электронной или письменной форме по контактными данным, приведенным в Договоре. Положения настоящего пункта не должны трактоваться как устанавливающие обязательный досудебный претензионный порядок для Заказчика, являющегося потребителем по смыслу Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

14.2. При получении претензии Заказчика Исполнитель обязан в десятидневный срок предоставить мотивированный ответ и учесть в дальнейшей работе требования, содержащиеся в претензии и признанные им справедливыми. В случаях, требующих экспертных решений, в том числе проведения заседания врачебной комиссии, срок ответа на претензию может быть увеличен до 30 дней.

14.3. Заказчик обязуется в трехдневный срок известить Исполнителя об изменении своего адреса или телефона, в противном случае все уведомления и корреспонденция, направленные Исполнителем по предыдущим данным, считаются сделанными надлежащим образом. Надлежащим уведомлением Заказчика об изменении адреса или телефона Исполнителя считается публикация соответствующих данных на Сайте.

14.4. Заказчик вправе направить обращения (жалобы), связанные с ненадлежащим оказанием Услуг, в том числе в следующие органы государственной власти и организации:

- в Министерство здравоохранения Кузбасса, адрес: 650099, г. Кемерово, пр. Советский, 58, Телефон: +7 (3842) 36-42-84 (приемная), +7 (3842) 58-78-59 - отдел по работе с обращениями граждан;
- в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Кемеровской области - Кузбассу (Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области - Кузбассу), адрес: 650003, г. Кемерово, б-р Строителей, стр. 54 А, Телефон: 8-(3842) 78-08-93;
- в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области), адрес: 650992, г. Кемерово, пр. Кузнецкий, 24, Телефон: (384 2) 36-73-15, 36-96-88 (общественная приемная)
- в Управление лицензирования медико-фармацевтических видов деятельности Кемеровской области, адрес: 650056, г. Кемерово, пр. Ленина, 121Б, телефон: (3842) 54-69-62; факс: (3842) 54-38-98

14.5. Форма и способы направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации: лично, по телефону, через электронную приемную /форму обратной связи, путем направления письма.

#### **15. Перечень медицинских услуг, предоставляемых Исполнителем по адресу местонахождения в соответствии с Лицензией**

15.1. Адрес местонахождения: 650004, Россия, Кемеровская область – Кузбасс, г. Кемерово, ул. Соборная, д.12, пом.2, тел.: +7 (3842) 900-888.

15.2. Выполняемые работы, оказываемые услуги:

При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

При оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- анестезиологии и реаниматологии;
- рентгенологии;
- сестринскому делу;
- стоматологии профилактической.

При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- анестезиологии и реаниматологии;
- организации здравоохранения и общественному здоровью,
- эпидемиологии; ортодонтии; стоматологии детской;
- стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической;
- стоматологии терапевтической;
- стоматологии хирургической;
- челюстно-лицевой хирургии.

При проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по:

- экспертизе временной нетрудоспособности.

## 16. Обработка персональных данных

16.1. В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Заказчик при заключении Договора дает письменное согласие на обработку Исполнителем, выступающим в качестве оператора персональных данных, его персональных данных (данных его несовершеннолетнего ребенка). Согласие оформляется по форме, действующей у Исполнителя на дату заключения Договора.

16.2. Исполнитель осуществляет автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку следующих персональных данных Заказчика и Пациента:

фамилию, имя, отчество,

пол,

дату рождения,

место рождения,

адрес проживания,

контактный телефон,

адрес электронной почты,

данные о состоянии здоровья, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью;

биометрические данные (фотопротоколы).

16.3. Персональные данные обрабатываются Исполнителем в следующих целях:

в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг, хранения медицинской документации, осуществления контроля качества за объемами, сроками и качеством оказания медицинских услуг;

в целях анализа исходного состояния и динамики, сравнительной оценки результатов лечения;

в целях поддержания связи с Заказчиком для информирования о новых услугах, оповещения о проводимых акциях, мероприятиях, скидках, результатах лечения, для осуществления заочных опросов с целью изучения мнения об услугах Исполнителя, ответов на направленные Заказчиком запросы и обращения Исполнителю, направления приглашений на профилактические осмотры, напоминаний о необходимости записаться на плановый прием.

16.4. Способы обратной связи:

направление Заказчику корреспонденции на указанный почтовый адрес,

направление сообщений (звонков, sms) по указанному Заказчиком номеру мобильного телефона,

отправка текстовых сообщений и документов в мессенджеры, привязанные к указанному Заказчиком номеру мобильного телефона (WhatsApp, Telegram, MAX, Signal, Messenger, VKontakte и другие),

отправка электронных писем на указанный Заказчиком электронный адрес.

16.5. На основании п.4 ч.2 ст.10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», обработка персональных данных Заказчика/Пациента осуществляется Исполнителем как лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным сохранять врачебную тайну. В связи с этим в случае подачи Заказчиком заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных Исполнитель вправе отказать в удовлетворении такого заявления на основании:

п.5 ч.1 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных не требуется, если обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных);

ч.1, п.4 ч.2 ст.10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (обработка специальных категорий персональных данных, в том числе данных о состоянии здоровья, допускается без согласия субъекта персональных данных в случаях, если она осуществляется в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг при условии, что обработка персональных данных осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным в соответствии с законодательством Российской Федерации сохранять врачебную тайну).

16.6. Подписывая согласие на обработку персональных данных, Заказчик предоставляет Исполнителю право осуществлять все действия (операции) с персональными данными, включая сбор (в том числе

посредством проведения фото- и видеосъемок), запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

16.7. Исполнитель вправе обрабатывать персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных (документов), а также договорами добровольного медицинского страхования.

16.8. Срок хранения персональных данных Исполнителем соответствует сроку хранения медицинских карт: стоматологического пациента и ортодонтического пациента – двадцать пять лет, несовершеннолетнего ребенка – десять лет; срок хранения видеозаписей, фотографий, аудиозаписей составляет 30 дней с даты, когда они были сделаны. По истечении указанных сроков медицинская документация, содержащая персональные данные, уничтожается, данные из электронной медицинской информационной системы стираются без возможности восстановления.

16.9. Информация о состоянии здоровья Заказчика (здоровья несовершеннолетнего Пациента) может быть передана лицам, указанным Заказчиком в форме Согласия на обработку персональных данных, которое оформляется при заключении Договора. Передача персональных данных не указанным в таком согласии лицам или иное их разглашение за пределами ограничений, установленных таким согласием, может осуществляться только с письменного согласия Заказчика, за исключением случаев, установленных законодательством.

16.10. В случае направления Заказчиком или его представителем претензии Исполнителю, Заказчик предоставляет Исполнителю право передавать сведения, составляющие врачебную тайну, и персональные данные, включая медицинскую документацию Пациента, в иные медицинские, юридические и/или экспертные учреждения, для проведения независимого исследования в целях оценки правомерности заявленных Заказчиком требований и подготовки мотивированного заключения.

16.11. В случае, если Заказчик направлен на лечение к Исполнителю от страховой компании или любой другой организации, координирующей действия Заказчика и/или оплачивающей услуги при получении им медицинской помощи, Заказчик дает свое согласие Исполнителю на предоставление данной организации сведений, составляющих врачебную тайну, и персональных данных.

## **17. Видеосъемка и аудиозапись**

17.1. На территории Клиники осуществляется круглосуточное аудио-, видеонаблюдение в соответствии с Федеральным Законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 17.11.2007 № 781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», Постановлением Правительства РФ от 25.03.2015 № 272 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов (территорий)», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи» и иными применимыми нормативно-правовыми актами.

17.2. На территории Клиники осуществление пациентами фото- и видеозаписи допускается при условии отсутствия нарушения прав третьих лиц.

17.3. Под аудио-, видеонаблюдением понимается непосредственное осуществление аудио- и видеонаблюдения с использованием микрофонов и видеокамер для получения видеoinформации об объектах и помещениях, запись полученного звука и изображения, и их хранение для последующего использования.

17.4. Система открытого аудио-, видеонаблюдения в Клинике является элементом общей системы защиты и предупреждения чрезвычайных ситуаций, а также внутренним элементом улучшения качества оказания стоматологических услуг в Клинике, и направлена на оперативное решение вопросов производственной деятельности, обеспечение качества и безопасности медицинской помощи, применяется в целях улучшения системы обслуживания пациентов, в целях обеспечения прав пациентов при оказании медицинской помощи, обеспечения безопасности рабочего процесса, врачей и иных

работников Исполнителя, поддержание трудовой дисциплины и порядка и обеспечение сохранности имущества посетителей и работников Исполнителя.

17.5. Система аудио-, видеонаблюдения в Клинике является открытой и не может быть направлена на сбор информации о конкретном человеке.

17.6. Клиники относятся к местам свободного посещения. С целью противодействия терроризму и совершению противоправных действий, Исполнитель обязан вести наблюдение за состоянием обстановки на территории Клиники, архивировать и хранить данные в течение 30 дней (постановление Правительства от 25.03.2015 № 272 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов (территорий)»).

17.7. Система аудио-, видеонаблюдения внедряется в Клинике в целях:

- Повышения эффективности действий при возникновении внештатных и чрезвычайных ситуаций;
- Оперативного решения вопросов производственной деятельности;
- Обеспечения качества и безопасности медицинской помощи, улучшения системы обслуживания пациентов;
- Повышения эффективности обеспечения режима конфиденциальности и безопасности персональных данных, обрабатываемых Исполнителем;
- Обеспечения противопожарной защиты зданий и сооружений;
- Обеспечения антитеррористической защиты работников и территории Клиники, охраны порядка и безопасности;
- Совершенствования системы информирования и оповещения работников Исполнителя об угрозе возникновения кризисных ситуаций;
- Пресечения противоправных действий со стороны работников Исполнителя и посетителей;
- Предупреждения, устранения причин (последствий) деятельности, приводящей к порче имущества Исполнителя;
- Осуществления контроля за ненадлежащим выполнением работниками Исполнителя своих должностных обязанностей.

17.8. Запрещается использование устройств, предназначенных для негласного получения информации (скрытых камер, микрофонов).

17.9. Обезличенные данные аудио-, видеонаблюдения (обеспечивающие невозможность идентификации пациента) в соответствии с п.4 ч.2 ст.10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» могут быть использованы для изучения другими врачами и медицинскими специалистами Исполнителя в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг при условии, что обработка персональных данных осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным в соответствии с законодательством Российской Федерации сохранять врачебную тайну.

17.10. Система аудио-, видеонаблюдения в Клинике является открытой и размещена снаружи и внутри здания Клиники.

Видеокамеры устанавливаются на объектах в следующих зонах:

- над входами в здания Клиник, в коридорах (на пути эвакуации), в зоне ожидания приема;
- в кабинетах врачей.

17.11. Пациенты, которые потенциально могут попасть в зону видеокамер, информируются о наличии аудио-, видеонаблюдения. Для оповещения в Клинике, где ведется наблюдение, размещаются специальные объявления или информационные знаки (таблички).

17.12. Доступ к видеозаписям и аудиофайлам, полученным с камер и мониторов в кабинетах врачей (п.17.10. Правил), имеют генеральный директор клиники и специалист ИТ. Просмотр записанных изображений должен осуществляться в зоне ограниченного доступа.

17.13. Лица, указанные в п. 17.12. Правил, вправе предоставлять доступ к материалам аудио-, видеонаблюдения другим работникам Исполнителя в рамках выполнения ими производственных задач, требующих ознакомления с такими материалами.

17.14. Система аудио-, видеонаблюдения производит циклическую запись информации на жесткий диск видеорегистратора и уничтожается (перезаписывается) автоматически по мере заполнения жесткого диска. Срок хранения видеозаписей составляет 30 дней (Постановление Правительства от 25.03.2015 № 272), после этого срока запись подлежит уничтожению.

17.15. Если камеры видеонаблюдения зафиксировали конфликтную (нестандартную) ситуацию, то для

таких записей устанавливается специальный срок хранения по распоряжению лиц, перечисленных в п. 17.12. Правил, руководителя (главного врача) Клиники или до разъяснения ситуации. Если камеры зафиксировали конфликтную ситуацию между посетителем и сотрудником Исполнителя, то такие записи подлежат хранению в течение срока исковой давности, т.е. в течение трех лет.

17.16. Запись информации аудио-, видеонаблюдения является конфиденциальной, не подлежит перезаписи с жесткого диска видеорегистратора, редактированию, передаче третьим лицам, за исключением случаев, когда в целях расследования совершенного правонарушения либо рассмотрения судебного дела требуется перезапись и передача информации правоохранным или судебным органам. В этом случае передача информации допускается только на основании письменного запроса правоохранительного или судебного органа. Вопрос о передаче информации решается главным врачом.

17.17. Записи систем аудио-, видеонаблюдения не могут выкладываться в Интернет, публиковаться или доводиться до всеобщего сведения без письменного согласия лиц, в отношении которых эти записи были созданы. Не допускается использование Исполнителем записей систем аудио-, видеонаблюдения в каких-либо иных целях, кроме перечисленных в п.17.7. Правил. Использование записей систем видеонаблюдения в личных целях запрещено.

17.18. Лицо, виновное в нарушении конфиденциальности записей систем аудио-, видеонаблюдения, несет ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

17.19. Аудио-, видеонаблюдение, осуществляемое в соответствии с настоящим п.17. Правил, считается обработкой персональных данных.

## **18. Прочие условия**

18.1. Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении медицинской помощи в случае, если в результате действий Заказчика или страховой компании или любой другой организации, координирующей действия Заказчика и/или оплачивающей услуги при получении им медицинской помощи, образовалась задолженность по оплате Услуг.

18.2. При предоставлении Услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) Исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

18.3. Заказчику предоставлена в доступной форме информация о возможности получения социального вычета за платные медицинские услуги согласно действующему законодательству РФ.

18.4. Исполнителю разрешается обработка персональных данных Заказчика в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и локальными правовыми актами Исполнителя.

18.5. Любая информация, касающаяся финансовой, хозяйственной или иной деятельности Исполнителя, ставшая известной Заказчику в ходе заключения и (или) исполнения Договора, считается конфиденциальной и не подлежит передаче или разглашению третьим лицам без предварительного письменного согласия Исполнителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

18.6. Настоящие Правила опубликованы и доступны к скачиванию на Сайте. Администраторы клиники обязаны по просьбе Заказчика выслать ему электронную версию актуальной редакции Правил на указанный e-mail или в мессенджер, либо выдать распечатанные Правила.