

Условия предоставления платных медицинских услуг по трехстороннему Договору на оказание платных медицинских услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящие Условия предоставления платных медицинских услуг по трехстороннему Договору на оказание платных медицинских услуг (далее – Условия) являются неотъемлемой частью Договора на оказание платных медицинских услуг (далее – Договор), заключаемого Исполнителем с Потребителем. При заключении Договора условия настоящего документа становятся обязательными для сторон.

1.2. Условия являются Приложением № 1 к Договору.

1.3. Условия включают в себя:

- права и обязанности сторон;
- порядок изменения и расторжения Договора;
- порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения Договора медицинских документов (копий медицинских документов, выписок из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг;
- условия гарантийных обязательств;
- ответственность сторон за неисполнение условий Договора.

1.4. Условия размещены в открытом доступе по адресу: <https://vash-stomatolog.com> и доступны для ознакомления по QR-коду в Договоре, а также на информационном стенде в зоне регистратуры Исполнителя.

1.5. До заключения Договора Исполнитель обеспечивает Потребителю и Заказчику возможность ознакомиться с текстом Условий. Подписывая Договор, Потребитель и Заказчик подтверждают, что они ознакомлены с Условиями, их содержание им понятно и они принимают их в полном объеме.

1.6. По требованию Потребителя и/или Заказчика Исполнитель обязан выдать Условия на бумажном носителе в день обращения безвозмездно.

1.7. Исполнитель обеспечивает неизменность редакции Условий на весь срок действия Договора. Редакция, действовавшая на дату заключения Договора, сохраняется по адресу, указанному в пункте 1.4 Условий.

1.8. Платные медицинские услуги предоставляются Исполнителем в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности.

1.9. 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.

2. Термины и определения

2.1. Договор – договор, в соответствии с которым предоставляются платные медицинские услуги, в том числе договор добровольного медицинского страхования.

2.2. Исполнитель - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, предоставляющая платные медицинские услуги в соответствии с договором.

Понятия «медицинская организация» и «медицинская услуга» употребляются в значениях, определенных Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.3. Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи.

2.4. 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 от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.5. Законный представитель Потребителя – физическое лицо, которое в силу закона, на основании акта органа опеки и попечительства либо доверенности действует от имени и в интересах потребителя в отношениях с исполнителем медицинских услуг.

К законным представителям Потребителя относятся:

- родители, усыновители, опекуны, попечители – в отношении несовершеннолетних, не достигших возраста, с которого они вправе самостоятельно заключать договор (с 15 лет, а в случае большого наркоманией – с 16 лет), а также граждан, признанных судом недееспособными;
- органы опеки и попечительства – в случаях, установленных законом, в том числе при отсутствии у потребителя иных законных представителей;

Законный представитель Потребителя является Заказчиком как стороной договора на оказание платных медицинских услуг, если он заключает договор от своего имени в пользу Потребителя. В этом случае законный представитель принимает на себя права и обязанности Заказчика по договору, включая обязанность по оплате медицинских услуг.

Одновременно в отношениях с Исполнителем законный представитель принимает на себя права и обязанности потребителя как пациента в объеме, предусмотренном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан и заключенным договором, в том числе:

- право на получение полной и достоверной информации о состоянии здоровья Потребителя, диагнозе, методах лечения и связанных с ними рисках;
- право на дачу информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;
- право на отказ от медицинского вмешательства;
- обязанность сообщать исполнителю достоверные сведения о состоянии здоровья Потребителя, имеющихся противопоказаниях, аллергических реакциях и иных обстоятельствах, имеющих значение для качественного и безопасного оказания медицинских услуг;
- обязанность соблюдать рекомендации и назначения Исполнителя в интересах Потребителя;
- обязанность незамедлительно информировать исполнителя об изменении состояния здоровья Потребителя и иных обстоятельствах, влияющих на оказание медицинских услуг.

2.6. 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.

2.7. Ответственность за надлежащее исполнение обязанностей Заказчика и Потребителя как пациента перед исполнителем несет законный представитель, заключивший договор.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. Обеспечить Потребителя и Заказчика бесплатной, доступной и достоверной информацией в соответствии с требованиями законодательства, в том числе включающей в себя сведения: о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости и сроков исполнения, о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи, об альтернативных методах лечения, о гарантийных обязательствах, порядках оказания стоматологической медицинской помощи и стандартах медицинской помощи (при наличии), применяемых при предоставлении платных медицинских услуг; о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем медицинской помощи; о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации).

3.1.2. Оказать платные медицинские услуги Потребителю, качество которых должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида, в объеме и в сроки, предусмотренные согласованным актуальным Планом лечения, в соответствии с порядками оказания стоматологической медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения РФ, обязательными для исполнения на территории РФ, на основе клинических рекомендаций, с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения РФ, иных обязательных требований (санитарно-эпидемиологических, лицензионных, требованиям к качеству медицинских изделий и материалов), предусмотренным действующим законодательством РФ.

3.1.3. Предоставить Потребителю:

По его требованию:

- выписку из единого государственного реестра юридических лиц;
- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- информацию 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;

По его заявлению:

- документы, подтверждающие фактические расходы на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов:
 - а) копия договора и дополнительных соглашений к нему (в случае заключения дополнительных соглашений);
 - б) документ, подтверждающий фактические расходы на оказанные платные медицинские услуги, выданный по форме и в порядке, которые утверждаются федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным по контролю и надзору в области налогов и сборов, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения;
 - в) рецептурный бланк, оформленный в установленном порядке, или выписка из медицинской документации пациента, содержащая сведения о назначении лекарственного препарата;
- твердую или приблизительную смету на предоставление платных медицинских услуг, при этом смета будет являться неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.1.4. Предоставить Заказчику:

По его требованию для ознакомления:

- выписку из единого государственного реестра юридических лиц.
- По его заявлению при наличии согласия Потребителя или его законного представителя:
- документы, подтверждающие фактические расходы на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов:
 - а) копия договора и дополнительных соглашений к нему (в случае заключения дополнительных соглашений);
 - б) документ, подтверждающий фактические расходы на оказанные платные медицинские услуги, выданный по форме и в порядке, которые утверждаются федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным по контролю и надзору в области налогов и сборов, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения;
 - в) рецептурный бланк, оформленный в установленном порядке, или выписка из медицинской документации пациента, содержащая сведения о назначении лекарственного препарата;
 - твердую или приблизительную смету на предоставление платных медицинских услуг, при этом смета будет являться неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.1.5. Возвратить Заказчику ранее внесенную сумму аванса, за вычетом стоимости оказанных услуг, в случае оказания услуг в меньшем объеме, чем предусмотрено настоящим Договором, в день окончательного расчета и/или сверки взаимных расчетов.

3.1.6. Соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

3.1.7. Соблюдать правила медицинской этики и деонтологии во взаимоотношениях с Потребителем и Заказчиком, а также хранить врачебную, финансовую и иную конфиденциальную информацию, полученную от сторон при исполнении настоящего Договора, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Получать от Потребителя любую информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по настоящему Договору. В случае не предоставления либо неполного или неверного предоставления Потребителем информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до представления необходимой информации.

3.2.2. Требовать от Потребителя соблюдения назначенного режима лечения, Правил внутреннего распорядка и Правил поведения пациента, своевременную оплату за оказанные Исполнителем услуги, выражение Потребителем своей воли путем подписания соответствующих согласий (отказов) перед медицинским вмешательством, а также в процессе медицинского вмешательства.

3.2.3. Отказать Потребителю в приеме (в оказании медицинской услуги) в случае нарушения им Правил внутреннего распорядка и Правил поведения пациента, действующих у Исполнителя, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни и здоровью Потребителя и иных лиц.

3.2.4. Установить гарантийные обязательства и сроки службы на оказанные услуги (выполненные работы) индивидуально в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах при оказании стоматологической медицинской помощи, действующем у Исполнителя.

3.2.5. Направлять Потребителя (с его предварительного письменного согласия и после разъяснения права на выбор любой медицинской организации) в другие медицинские организации либо привлекать внешних специалистов для консультаций/лечения в целях оказания дополнительных медицинских услуг, которые оплачиваются отдельно на условиях, согласованных сторонами. При этом Потребитель вправе отказаться от направления в другую медицинскую организацию и (или) от привлечения внешнего специалиста. Такой отказ не влечет изменения условий настоящего Договора, если иное прямо не предусмотрено согласованным сторонами планом лечения.

3.2.6. При непредвиденном отсутствии лечащего врача в день приема – оказать содействие в его замене и, с согласия Потребителя, направить его к другому специалисту соответствующего профиля и квалификации. В случае отказа Потребителя от замены – скорректировать сроки оказания услуг с учетом переноса визита.

3.2.7. При выявлении у Потребителя медицинских противопоказаний (как со стороны полости рта, так и по общему состоянию здоровья) – отсрочить или отменить оказание услуги (в том числе в день назначения) и скорректировать сроки оказания услуг в соответствии с медицинскими показаниями.

3.3. Потребитель обязуется:

3.3.1. Ознакомиться с информацией, непосредственно связанной с исполнением условий настоящего Договора, в том числе с действующими у Исполнителя локальными нормативными актами, в том числе с Прейскурантом медицинских услуг, и информацией, размещенной в Уголке «Информация для потребителя» и на официальном сайте в сети «Интернет».

Указанная информация предоставляется Потребителю в доступной и наглядной форме, обеспечивающей возможность ее свободного ознакомления до момента подписания настоящего Договора и Плана лечения, а также в процессе оказания услуг.

3.3.2. Выразить свою волю путем дачи всех необходимых информированных добровольных согласий (ИДС) на проведение медицинского вмешательства и иных документов, относящихся к предмету настоящего Договора.

Информированное добровольное согласие дается 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.

Отсутствие оформленного ИДС на момент начала оказания услуги является основанием для отказа Исполнителя от оказания услуги до момента его получения (за исключением экстренных случаев, предусмотренных законодательством РФ).

3.3.3. Соблюдать назначенный лечащим врачом режим лечения, назначения и рекомендации, в том числе своевременно являться на прием для консультаций, исследований, лечебных процедур, контрольных и профилактических осмотров.

3.3.4. Оказывать Исполнителю содействие в оказании медицинских услуг:

а) сообщать лечащему врачу все известные сведения о состоянии здоровья, включая беременность, перенесенные и имеющиеся заболевания (аллергия, гепатит, ВИЧ, астма, заболевания сердечно-сосудистой системы, венерические заболевания, туберкулез и др.), факторы, влияющие на лечение (противопоказания), а также о переливаниях крови, инъекциях (за последние 2 года) и контактах с инфекционными больными;

б) предоставлять по запросу/направлению лечащего врача медицинские документы и результаты обследований для установления диагноза и лечения;

в) уведомлять лечащего врача об использовании лекарственных препаратов, назначенных другими медицинскими организациями;

г) при получении аналогичных услуг в других организациях (кроме экстренной помощи) предоставлять выписку и рентгеновские снимки до и после оказания таких услуг, если они связаны с услугами Исполнителя;

д) при ухудшении состояния здоровья, связанном с вмешательством Исполнителя, немедленно сообщить врачу или администратору и, при необходимости, прибыть на консультацию и лечение к Исполнителю в разумные сроки по врачебным рекомендациям.

Потребитель несет ответственность за достоверность предоставленных сведений. Невыполнение обязанностей, предусмотренных настоящим пунктом, может являться основанием для приостановления оказания услуг до предоставления необходимой информации и (или) изменения плана лечения с соответствующей корректировкой сроков и стоимости.

3.3.5. Оплатить оказанные ему услуги (выполненные работы) в размере, порядке и в сроки, которые установлены настоящим Договором с Исполнителем, при условии неоплаты Заказчиком.

3.3.6. Соблюдать Правила внутреннего распорядка и Правила поведения пациента, действующие у Исполнителя.

3.3.7. Соблюдать условия предоставления гарантийного срока и срока службы, установленные Исполнителем в Положении о гарантийных обязательствах при оказании стоматологической медицинской помощи.

3.3.8. Уведомить Исполнителя о невозможности явки на прием в разумный срок до начала назначенного времени приема любым доступным способом (по телефону, через электронную почту, через мессенджер или лично в регистратуре).

3.4. Потребитель имеет права:

3.4.1. Получать от Исполнителя услуги в соответствии с п. 1.1 настоящего Договора.

3.4.2. Выбрать лечащего врача из штата Исполнителя.

3.4.3. Поменять лечащего врача в процессе лечебно-диагностических мероприятий.

3.4.4. Проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;

3.4.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

3.4.6. Получать сведения о состоянии своего здоровья, об объеме, стоимости предоставляемых медицинских услуг, с указанием результатов проведенных исследований, лечебных мероприятий и необходимых рекомендаций.

3.4.7. На отказ от медицинского вмешательства.

3.4.8. На отказ после заключения договора от получения медицинских услуг, при этом Заказчик оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему Договору.

3.4.9. Требовать составления твердой или приблизительной сметы на предоставление платных медицинских услуг, при этом смета будет являться неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.4.10. Иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

3.5. Заказчик обязуется:

3.5.1. Оплатить стоимость предоставляемых Исполнителем медицинских услуг в сроки и в порядке, которые определены настоящим Договором.

3.5.2. Ознакомиться с порядком, сроками и условиями предоставления платных медицинских услуг по настоящему Договору.

3.5.3. В случае отказа Потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг оплатить Исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему Договору.

3.6. Заказчик имеет право:

3.6.1. Получать информацию об Исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах.

3.6.2. Требовать составления твердой или приблизительной сметы на предоставление платных медицинских услуг, при этом смета будет являться неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.6.3. Запросить у Исполнителя полный отчет о перечне и стоимости предоставляемых медицинских услуг с соблюдением врачебной тайны и требований защиты персональных данных Потребителя.

4. Порядок изменения и расторжения договора

4.1. Изменение или расторжение Договора осуществляется по взаимному согласию Сторон, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

4.2. В случае отказа Потребителя от получения медицинских услуг после заключения Договора, Договор подлежит расторжению. Исполнитель уведомляет Потребителя и Заказчика о расторжении по инициативе Потребителя. При этом Заказчик обязан возместить Исполнителю фактически понесенные расходы, непосредственно связанные с исполнением обязательств по Договору, включая, но не ограничиваясь: стоимость израсходованных или индивидуализированных под Потребителя расходных материалов (в том числе ортопедических конструкций), стоимость проведенных диагностических и лабораторных исследований, консультаций специалистов, а также иные документально подтвержденные затраты, понесенные Исполнителем до момента расторжения настоящего Договора, - в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты расторжения Договора.

4.3. Если Потребитель без уважительных причин не посещает Исполнителя в соответствии с назначенным режимом лечения в течение 30 (тридцати) календарных дней подряд, начиная с даты очередного приема, согласованной сторонами и зафиксированной в медицинской документации (в том числе в МИС), и при этом не уведомил Исполнителя о наличии уважительных причин в указанный срок, настоящий Договор считается расторгнутым с даты истечения этого срока. Дополнительного письменного уведомления Потребителя и Заказчика о расторжении не требуется, поскольку данное условие согласовано Сторонами при подписании настоящего Договора. При этом Заказчик обязан возместить Исполнителю фактически понесенные расходы, предусмотренные п. 4.2 настоящих Условий, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты, наступающей позднее: даты расторжения Договора либо даты получения Потребителем или Заказчиком уведомления о сумме фактически понесенных расходов.

4.4. Сумма фактически понесенных расходов доводится до сведения Потребителя и Заказчика одним из следующих способов (по выбору Исполнителя):

- направляется на адрес электронной почты, указанный Потребителем и Заказчиком при подписании настоящего Договора;
- направляется посредством SMS-сообщения или мессенджера на номер телефона, указанный Потребителем и Заказчиком;
- вручается Потребителю и Заказчику лично под подпись при его явке к Исполнителю.

4.5. Оплата суммы фактически понесенных расходов осуществляется Заказчиком в соответствии с п. 2.2 настоящего Договора. При неоплате в установленный срок Исполнитель вправе взыскать указанную сумму в судебном порядке.

5. Порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю) после исполнения договора исполнителем медицинских документов, отражающих состояние здоровья потребителя после получения платных медицинских услуг

5.1. Порядок и условия выдачи Потребителю после исполнения настоящего Договора Исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние здоровья потребителя 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, установлены в Правилах внутреннего распорядка, действующих у Исполнителя.

5.2. Медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья потребителя после получения платных медицинских услуг, выдаются на основании Запроса потребителя (законного представителя) в следующем порядке и в сроки:

- ознакомление с медицинской документацией: путем очного ознакомления в кабинете для ознакомления медицинской организации в присутствии медицинского работника в течение 10 рабочих дней с даты получения запроса;

- справки (о факте обращения пациента – потребителя платных медицинских услуг за медицинской помощью; об оказании пациенту медицинской помощи в медицинской организации; о факте прохождения пациентом медицинских осмотров, в том числе профилактического медицинского осмотра, диспансеризации, медицинского обследования и (или) лечения; о наличии (отсутствии) у пациента заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения; об освобождении обучающихся от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности обучающимися, обучения в связи с заболеванием или состоянием; о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, посещения обучающимися образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности обучающимися, учебы; в отношении иных сведений, имеющих отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию пациенту медицинской помощи в медицинской организации): выдаются пациенту, его законному представителю либо супругу (супруге), близким родственникам (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам, полнородным и неполнородным (имеющим общих отца или мать) братьям и сестрам) либо иным лицам, указанным пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, в том числе после смерти пациента, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, а также иным лицам, на основании информации, содержащейся в медицинской документации пациента, на бумажном носителе при личном обращении пациента или указанных лиц за получением при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и (или) в форме электронного документа с использованием УКЭП медицинского работника при направлении запроса в электронной форме, подписанного электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», посредством медицинских информационных систем, ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций), если пациентом не определен (выбран) иной способ получения (выдачи) справки, в срок - не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий (описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов);

- медицинские заключения выдаются пациенту, его законному представителю либо супругу (супруге), близким родственникам (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам, полнородным и неполнородным (имеющим общих отца или мать) братьям и сестрам) либо иным лицам, указанным пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское

вмешательство, в том числе после смерти пациента, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, а также иным лицам, на основании информации, содержащейся в медицинской документации пациента, на основании медицинского обследования пациента (в том числе комиссионного) или принятия решения врачебной комиссией на бумажном носителе при личном обращении пациента (законного представителя) за получением при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и (или) в форме электронного документа с использованием УКЭП медицинского работника при направлении запроса в электронной форме, подписанного электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», посредством медицинских информационных систем, ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций), если пациентом не определен (выбран) иной способ получения (выдачи) справки, в срок - не превышающий 3 рабочих дней после проведения медицинского обследования пациента (в том числе комиссионного) или принятия решения врачебной комиссией;

- медицинские документы (их копии) и выписки из них, аналоговые и цифровые изображения: при личном обращении или через Почту России, а для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием ЕГИСЗ в течение 30 календарных дней с даты получения Запроса.

5.3. Запрос составляется Потребителем (законным представителем) в произвольной форме и должен содержать в себе сведения, установленные Порядком и сроками предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них (утв. Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 789н), Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента (утв. Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н).

5.4. Медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья потребителя после получения платных медицинских услуг, выдаются без взимания дополнительной платы.

6. Условия гарантийных обязательств

6.1. Гарантийные сроки устанавливаются Исполнителем в соответствии с действующим у него Положением о гарантийных обязательствах при оказании медицинской помощи стоматологической медицинской организации. Гарантийные обязательства соблюдаются Исполнителем при выполнении Потребителем условий настоящего Договора.

6.2. Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие биологических особенностей организма, и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются недостатками качества услуг, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований (клинических рекомендаций, стандартов медицинской помощи).

6.3. Исполнитель принимает на себя обязательство устранить недостатки оказанных медицинских услуг в разумный срок, назначенный Потребителем, если эти недостатки обнаружены в течение гарантийных сроков, установленных исполнителем в Положении о гарантийных обязательствах при оказании стоматологической медицинской помощи.

7. Ответственность сторон за невыполнение условий договора

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

7.2. Стороны согласовали, что все возникшие разногласия стороны будут стремиться разрешить путем переговоров.

7.3. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является добровольным. Претензия принимается Исполнителем в соответствии с его Правилами внутреннего распорядка и рассматривается в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Решение по претензии принимается в течение 10 календарных дней со дня ее поступления. Потребитель уведомляется о решении способом, указанным в претензии.

При предъявлении требований, связанных с недостатками оказанных услуг, Исполнитель рассматривает и удовлетворяет их (либо направляет отказ) в сроки, установленные Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей»: требования о безвозмездном устранении недостатков, повторном выполнении работы, уменьшении цены, возмещении расходов на устранение недостатков третьими лицами, а также о возврате уплаченной суммы и возмещении убытков в связи с отказом от договора при нарушении сроков оказания услуг – подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня предъявления.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками услуги, в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок, но не позднее двух лет со дня принятия услуги. При существенных недостатках, возникших до принятия услуги, Потребитель вправе требовать их безвозмездного устранения и после истечения двух лет, но в пределах срока службы услуги (или десяти лет, если срок службы не установлен), при условии доказательства, что недостатки возникли до принятия услуги.

7.4. Исполнитель доводит до Потребителя и Заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба), путем размещения данной информации на информационных стендах (стойках) в холле медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет».

7.5. Исполнитель освобождается от ответственности за наступление осложнений, возникновение побочных результатов и ухудшение первоначально достигнутого результата в следующих случаях:

7.5.1. Отказ Потребителя от дополнительных обследований, объективно необходимых для назначения и проведения адекватного лечения, а также профилактики возможных осложнений.

7.5.2. Невыполнение или ненадлежащее выполнение Потребителем назначений и рекомендаций лечащего врача и специалистов Исполнителя.

7.5.3. Отказ Потребителя от необходимого курса лечения или самовольное прерывание проводимого курса.

7.5.4. Наличие у Потребителя системных заболеваний, требующих терапевтического лечения (в том числе сахарный диабет, остеопороз, иммунодефициты, заболевания крови, онкологические заболевания), которые были скрыты Потребителем или о которых он не сообщил, и вследствие этого не учтены лечащим врачом при назначении лечения.

7.5.5. Прием Потребителем лекарственных препаратов, способных повлиять на результаты лечения или течение восстановительного периода (в том числе бисфосфонаты, антикоагулянты, кортикостероиды, иммуносупрессоры), о чем Потребитель не уведомил Исполнителя.

7.5.6. Наличие у Потребителя физиологических состояний (беременность, лактация), о которых Потребитель не сообщил до начала оказания услуг.

7.5.7. Наличие у Потребителя индивидуальной непереносимости и (или) патологической токсической реакции на лекарственные средства и (или) пломбировочные материалы, выявленных в процессе оказания стоматологической помощи.

7.5.8. Наличие у Потребителя нестандартной реакции на анестезию (в том числе отсутствие эффекта, аллергическая реакция, длительное восстановление чувствительности), не связанной с нарушением методик Исполнителем.

7.5.9. Наступление осложнений, не связанных с нарушением Исполнителем методик диагностики, профилактики и лечения, в том числе: рецидив периодонтита; повышение или снижение чувствительности слизистой оболочки рта, зубов, кожи лица; замедленное заживление тканей; болевые ощущения; геморрагические проявления (гематомы, кровоточивость) при нормальных показателях свертываемости крови.

7.5.10. Осложнения, связанные с атипичными анатомическими особенностями строения зубов и челюстей Потребителя, которые не могли быть полностью диагностированы до начала лечения, в том числе: аномалии строения корневых каналов (дополнительные, искривленные, облитерированные); узкие или кальцифицированные каналы, не поддающиеся полной проходимости; незавершенное формирование корней.

7.5.11. Осложнения, возникшие в процессе эндодонтического лечения ранее леченных зубов (эндодонтическая ревизия), в том числе: невозможность удаления старого пломбировочного материала, штифта, фрагмента инструмента; перелом инструмента в корневом канале при условии соблюдения Исполнителем утвержденных методик лечения.

7.5.12. Осложнения, связанные с прогностически неблагоприятными клиническими ситуациями, выявленными в процессе лечения, в том числе: зубы с околоверхушечными кистами больших размеров; зубы с горизонтальной или глубокой поддесневой трещиной; зубы с обширным кариозным разрушением ниже уровня десны при невозможности их полноценного восстановления.

7.5.13. Осложнения, связанные с переделкой и (или) исправлением результатов работ, произведенных в другой медицинской организации или самим Потребителем.

7.5.14. Осложнения, возникшие вследствие несоблюдения Потребителем рекомендаций по уходу за полостью рта и зубами во время и в постманипуляционном периоде.

7.6. Сторона освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) – чрезвычайных, непредвиденных и непредотвратимых событий, возникших после заключения настоящего Договора и находящихся вне контроля сторон. К таким обстоятельствам относятся: стихийные бедствия, пожар, эпидемии, забастовки, военные действия, террористические акты, мобилизация, ограничения перевозок, а также ограничительные меры в отношении Российской Федерации и российских хозяйствующих субъектов, повлекшие предпринимательские риски

(нарушение обязательств контрагентами, отсутствие на рынке необходимых товаров, материалов, медицинских изделий и лекарственных средств, девальвация национальной валюты и иные аналогичные обстоятельства).

7.7. Сторона, ссылающаяся на форс-мажор, обязана в течение 5 календарных дней с момента его наступления уведомить другую сторону в письменной форме (электронным сообщением или бумажным письмом) с указанием характера обстоятельств и, по возможности, их влияния на сроки и возможность исполнения обязательств. Данная обязанность не распространяется на обстоятельства, ставшие общеизвестными из официальных источников.

7.8. После прекращения действия форс-мажора сторона, ссылавшаяся на него, обязана в течение 5 календарных дней уведомить другую сторону о предполагаемом сроке исполнения обязательств. Указанная обязанность не распространяется на общеизвестные обстоятельства.

7.9. Если исполнение обязательств может быть продолжено на прежних условиях, срок их исполнения продлевается соразмерно времени действия форс-мажора и его последствий.

7.10. Если исполнение обязательств не может быть продолжено на прежних условиях, стороны вправе согласовать новые условия путём заключения дополнительного соглашения.

7.11. Если в течение 30 календарных дней после прекращения форс-мажора стороны не достигли согласия по новым условиям, договор считается прекращённым по независящим от воли сторон обстоятельствам.

7.12. Споры и разногласия, не урегулированные сторонами путем переговоров, подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящие Условия действуют в течение всего срока действия Договора.

8.2. Настоящие Условия составлены в двух идентичных экземплярах, размещены в открытом доступе по адресу и в порядке, указанному в пункте 1.4 Условий, и являются Приложением № 1 к Договору.

8.3. Настоящие Условия являются соглашением сторон об условиях предоставления платных медицинских услуг и не ограничивают права Потребителя, установленные Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».

8.4. По вопросам, связанным с исполнением Договора и настоящих Условий, Потребитель и Заказчик вправе обращаться к Исполнителю по адресу и контактам, указанным в Договоре.

8.5. Во всем, что не предусмотрено настоящими Условиями, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.