

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ОПТИ ДЕНТ»**
107140, г. Москва, Вн. Тер. г. Муниципальный округ Красносельский,
ул. Верхняя Красносельская, д. 20, стр. 1
ОГРН 1257700389748; ИНН 7708453882; КПП 770801001
Телефон/факс: (495) 150-66-69

№ _____

03

«28» мая 2026 г.

ПРИКАЗ

**Об утверждении Правил и порядка
предоставления платных медицинских услуг
в ООО «ОПТИ ДЕНТ»**

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также в целях упорядочения предоставления платных медицинских услуг и обеспечения прав потребителей,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила и порядок предоставления платных медицинских услуг в ООО «ОПТИ ДЕНТ» (далее – Правила) (Приложение № 1).
2. Ввести в действие Правила с 01 июня 2026 г.
3. Старшей медицинской сестре Авериной И.В. организовать:
 - 3.1. ознакомление всех медицинских работников и сотрудников, участвующих в оказании платных услуг, с Правилами под подпись в срок до 15 июня 2026 г.;
 - 3.2. неукоснительное соблюдение Правил при заключении и исполнении договоров на предоставление платных медицинских услуг;
 - 3.3. обеспечить заключение договоров на предоставление платных медицинских услуг в письменной форме в строгом соответствии с требованиями Правил, включая все существенные условия: перечень и стоимость услуг, порядок и сроки оплаты, права и обязанности сторон, порядок изменения и расторжения договора, ответственность сторон;
 - 3.4. разместить на официальном сайте ООО «ОПТИ ДЕНТ» текст Правил, перечень платных услуг с указанием цен, образцы договоров, информацию о лицензии на медицинскую деятельность;

- 3.5. обеспечить на информационных стендах в клинике наглядную и доступную информацию о порядке предоставления платных услуг, правах и обязанностях пациентов, контактных данных для подачи обращений и жалоб.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Байбиков Д.Р.



Приложение № 1 к приказу
Генерального директора ООО «ОПТИ ДЕНТ»
«28» *сентября* 2026 № *03*
ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ОПТИ ДЕНТ»

ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ОПТИ ДЕНТ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:
 - 1.1.1. Гражданским кодексом РФ;
 - 1.1.2. Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - 1.1.3. Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - 1.1.4. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
 - 1.1.5. иными нормативными правовыми актами, регулирующими оказание платных медицинских услуг.
- 1.2. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг в ООО «ОПТИ ДЕНТ» (далее – Медицинская организация), права, обязанности и ответственность Исполнителя (Медицинской организации) и Потребителя (Заказчика), порядок оплаты, а также основания и размер предоставления скидок.
- 1.3. ООО «ОПТИ ДЕНТ» оказывает помощь на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.
- 1.4. Режим работы Медицинской организации: ежедневно с 09:00 до 21:00 (включая выходные и праздничные дни).
- 1.5. Медицинская помощь оказывается по адресу: 107140, г. Москва, Вн. Тер. г. Муниципальный округ Красносельский, ул. Верхняя Красносельская, д. 20, стр. 1.
- 1.6. Платные медицинские услуги – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц или иных средств на основании заключенного договора.
- 1.7. Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично.
- 1.8. Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) платные услуги в пользу Потребителя.
- 1.9. Медицинская организация оказывает платные медицинские услуги в соответствии с имеющейся лицензией, а также услуги медицинского сервиса.
- 1.10. Отказ Потребителя от заключения договора не может быть причиной отказа в оказании ему медицинской помощи по жизненным показаниям в экстренной форме (при угрозе жизни). В таких случаях помощь оказывается безотлагательно, после чего вопрос оплаты решается в соответствии с законодательством.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 2.1. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное обращение Потребителя (Заказчика) и заключение договора в письменной форме.

- 2.2. Запись на прием осуществляется:
 - 2.2.1. по телефону;
 - 2.2.2. через сайт Медицинской организации (в т.ч. дистанционный способ);
 - 2.2.3. при личном обращении в регистратуру.
- 2.3. До заключения договора Медицинская организация обязана предоставить Потребителю (Заказчику) в доступной форме следующую информацию:
 - 2.3.1. перечень и стоимость услуг (прейскурант);
 - 2.3.2. сведения о врачах (образование, квалификация, сертификаты);
 - 2.3.3. режим работы, адрес, контактные данные;
 - 2.3.4. порядок оплаты и возврата денежных средств;
 - 2.3.5. информацию о возможности получения аналогичной медицинской помощи бесплатно в рамках программы государственных гарантий (при наличии показаний);
 - 2.3.6. правила внутреннего распорядка.
- 2.4. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия Потребителя (законного представителя), оформленного в письменной форме, в т.ч.:
 - 2.4.1. общее согласие на медицинские вмешательства (по перечню Приказа № 390н);
 - 2.4.2. согласие на рентгенологические исследования;
 - 2.4.3. согласие на анестезиологическое пособие;
 - 2.4.4. согласие на хирургическое вмешательство (удаление, имплантация и др.);
 - 2.4.5. согласие на ортодонтическое лечение (брекеты, элайнеры);
 - 2.4.6. согласие на протезирование (имплантаты, виниры, коронки);
 - 2.4.7. согласие на отбеливание;
 - 2.4.8. согласие на обработку персональных данных;
 - 2.4.9. согласие на обработку деперсонализированных данных;
 - 2.4.10. согласие на фотофиксацию (стоматологический фотопротокол) с возможностью использования в медицинских целях (без публикации) – пациент разрешает делать фото полости рта и лица (при необходимости) для медицинской карты и внутреннего обучения;
 - 2.4.11. согласие на использование фото- и видеоматериалов в маркетинговых целях (размещение в портфолио, соцсетях, на сайте) – отдельный документ, где пациент разрешает публикацию «до/после» с указанием, можно ли показывать лицо или только зону улыбки;
 - 2.4.12. согласие на аудио- или видеозапись приёма (по инициативе Медицинской организации);
 - 2.4.13. уведомление о видеонаблюдении – не требует подписи, достаточно размещения информационной таблички.
- 2.5. Факт получения согласия фиксируется в медицинской карте и/или в договоре.
- 2.6. Медицинская организация вправе отказать в заключении договора (оказании услуги), если:
 - 2.6.1. отсутствует техническая или клиническая возможность оказания услуги;
 - 2.6.2. потребителем представлены ложные сведения о состоянии здоровья;
 - 2.6.3. имеются противопоказания, установленные врачом.
- 2.7. При необходимости оказания дополнительных услуг, не предусмотренных договором, Медицинская организация обязана предупредить об этом Потребителя и получить его письменное согласие до выполнения таких услуг.
- 2.8. Качество оказываемых услуг должно соответствовать требованиям, установленным законодательством РФ (клинические рекомендации, стандарты медицинской помощи), а также условиям договора.

3. ИНФОРМИРОВАНИЕ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И УСЛУГАХ

- 3.1. Информация о Медицинской организации и предоставляемых платных услугах размещается:
 - 3.1.1. на официальном сайте Медицинской организации в сети «Интернет»;
 - 3.1.2. на информационных стендах в холле Медицинской организации.
- 3.2. На стендах (информационных стойках) и сайте в обязательном порядке размещаются:
 - 3.2.1. копия лицензии на медицинскую деятельность с приложением;
 - 3.2.2. перечень и стоимость услуг (прейскурант);
 - 3.2.3. сведения о врачах (уровень образования, квалификация);
 - 3.2.4. режим работы, график приема специалистов;
 - 3.2.5. порядок и условия предоставления скидок (настоящие Правила);
 - 3.2.6. порядок подачи жалоб и претензий;
 - 3.2.7. адреса и телефоны контролирующих органов (Росздравнадзор, Роспотребнадзор).

4. ЦЕНЫ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 4.1. Цены на медицинские услуги устанавливаются Медицинской организацией самостоятельно и утверждаются приказом генерального директора.
- 4.2. Оплата услуг производится:
 - 4.2.1. наличными денежными средствами в кассу Медицинской организации;
 - 4.2.2. безналичным переводом на расчетный счет Медицинской организации (в т.ч. через терминал банковской картой);
 - 4.2.3. с использованием онлайн-оплаты через сайт (при дистанционном заключении договора).
- 4.3. Потребитель (Заказчик) вправе произвести предварительную оплату в размере 100% стоимости услуги либо частичную предоплату (не менее 50%), если иное не предусмотрено договором. Окончательный расчет производится после завершения оказания услуги.
- 4.4. После оплаты Потребителю выдается кассовый чек (или иной документ, подтверждающий оплату).
- 4.5. По требованию Потребителя Медицинская организация выдает справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы (социальный налоговый вычет).

5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 5.1. Потребитель (Заказчик) вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты Медицинской организации фактически понесенных расходов (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей», ст. 782 ГК РФ).
- 5.2. Возврат денежных средств производится в следующих случаях:
 - 5.2.1. отказ Потребителя от услуги до ее начала – возврат полной суммы предоплаты (за вычетом фактических расходов Медицинской организации на оформление, бронирование времени врача и т.п.);
 - 5.2.2. отказ Потребителя от услуги после частичного ее оказания – возврат суммы за неоказанную часть услуги;
 - 5.2.3. невозможность оказания услуги по вине Медицинской организации – возврат 100% предоплаты;
 - 5.2.4. выявление медицинских противопоказаний после оплаты, но до начала лечения – возврат полной суммы (за вычетом стоимости фактически проведенной диагностики, с согласия Потребителя).
- 5.3. Для возврата денежных средств Потребитель подает письменное заявление с приложением:

- 5.3.1. договора (при наличии);
 - 5.3.2. кассового чека или иного документа об оплате;
 - 5.3.3. медицинских документов (при необходимости).
- 5.4. Возврат осуществляется в сроки не более 10 рабочих дней с момента получения заявления тем же способом, которым была произведена оплата (наличные – из кассы, безналичный – на ту же банковскую карту/счет).
- 5.5. Денежные средства за неиспользованные услуги по абонементу (комплексное лечение, наблюдение) возвращаются пропорционально количеству неоказанных услуг с учетом фактически понесенных расходов.

6. СКИДКИ И ЛЬГОТНЫЕ КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН

- 6.1. Медицинская организация устанавливает следующие виды скидок:
- 6.1.1. постоянные – для отдельных категорий граждан (при предъявлении подтверждающих документов);
 - 6.1.2. временные (праздничные, сезонные) – устанавливаются приказом генерального директора на определенный срок;
 - 6.1.3. индивидуальные – для юридических лиц и постоянных пациентов по решению генерального директора;
 - 6.1.4. акционные – в рамках рекламных мероприятий.
- 6.2. Льготные категории граждан, имеющих право на постоянную скидку, на основании утвержденного Положения о предоставлении льгот при оказании платных услуг в ООО «ОПТИ ДЕНТ»
- 6.3. Для юридических лиц и оптовых заказчиков (корпоративные договоры) размер скидки определяется индивидуально по условиям заключенного договора.
- 6.4. Действие скидок не распространяется на расходные материалы, услуги сторонних организаций (лабораторные исследования, консультации, и пр.), если иное не установлено акцией.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. Медицинская организация несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также за причинение вреда здоровью Потребителя в соответствии с законодательством РФ.
- 7.2. Потребитель несет ответственность за достоверность предоставленных сведений о состоянии здоровья, соблюдение рекомендаций врача, своевременную оплату.
- 7.3. В случае нарушения Потребителем режима лечения, неявки на прием без предупреждения (менее чем за 24 часа) Медицинская организация вправе удержать фактически понесенные расходы (стоимость забронированного времени врача).
- 7.4. Споры между Медицинской организацией и Потребителем решаются путем переговоров, а при недостижении согласия – в судебном порядке.

8. АУДИО, ВИДЕОЗАПИСЬ И ФОТОФИКСАЦИЯ

- 8.1. С целью проведения контроля качества в Медицинской организации осуществляется аудио-, видеозапись и фотофиксация, с соблюдением требований законодательства о персональных данных и врачебной тайне.
- 8.2. Любая запись, позволяющая идентифицировать пациента (изображение лица, голос, особые приметы), относится к биометрическим персональным данным и обрабатывается только при наличии письменного согласия пациента (законного представителя).
- 8.3. Видеонаблюдение в общих зонах:

- 8.3.1. В целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников, сохранности имущества, а также контроля соблюдения внутреннего распорядка в общих зонах Медицинской организации (холл, коридоры, зона ресепшен, парковка) может осуществляться видеонаблюдение.
- 8.3.2. Информация о ведении видеонаблюдения доводится до сведения пациентов путём размещения соответствующих табличек на входе в Медицинскую организацию и в местах ведения наблюдения. Подпись пациента не требуется, так как пациент считается уведомлённым с момента входа в зону наблюдения.
- 8.3.3. Срок хранения видеозаписи устанавливается внутренним приказом генерального директора. Доступ к записям имеют только уполномоченные сотрудники (генеральный директор, администратор, ответственный за безопасность). Передача записей третьим лицам допускается только по запросу правоохранительных органов или суда.
- 8.3.4. Видеонаблюдение также ведётся в лечебных кабинетах, смотровых и процедурных комнатах, с получением от пациента отдельного письменного согласия на видеозапись лечебного процесса.
- 8.4. Врач вправе проводить фотофиксацию состояния отдельных органов и систем пациента (фотопротокол) для:
 - 8.4.1. объективной фиксации исходного состояния;
 - 8.4.2. контроля динамики лечения;
 - 8.4.3. ведения медицинской карты;
 - 8.4.4. внутреннего контроля качества и клинических разборов (без публикации и передачи третьим лицам).
- 8.5. Фотофиксация проводится только с письменного согласия пациента, которое может быть оформлено как отдельный документ или как пункт в договоре. Отказ от фотофиксации не может служить основанием для отказа в оказании медицинской помощи.
9. Видеозапись процесса оказания медицинской помощи (в лечебном кабинете) осуществляется в целях:
 - 9.1.1. контроля качества работы персонала;
 - 9.1.2. обучения и повышение квалификации врачей;
 - 9.1.3. разрешения спорных ситуаций (при наличии жалобы пациента).
- 9.2. Пациент вправе в любое время отозвать своё согласие на видеозапись. В этом случае запись, сделанная до отзыва, продолжает храниться, но новая запись прекращается.
- 9.3. Для контроля качества обслуживания потребителей, разрешения споров о содержании устных договорённостей, а также для обучения персонала в Медицинской организации проводится Аудиозапись консультаций и лечебных приёмов.
- 9.4. Аудиозапись производится только с письменного согласия пациента, которое должно быть получено в рамках согласия на обработку персональных данных либо отдельным документом.
- 9.5. Для использования фото- и видеоматериалов в маркетинговых целях с изображением пациента (в том числе зоны улыбки, рентгеновских снимков с указанием имени) на сайте, в социальных сетях, рекламных буклетах, портфолио врача допускается только при наличии отдельного письменного согласия пациента, в котором чётко указаны способы и цели использования.
- 9.6. Пациент вправе отозвать такое согласие в любое время. Медицинская организация обязана удалить опубликованные материалы в срок не более 10 рабочих дней.
- 9.7. Использование деперсонализированных (обезличенных) данных, не позволяющих идентифицировать пациента (например, рентгеновский снимок без имени, с удалёнными уникальными метками), допускается без отдельного согласия пациента для статистики, научных публикаций и внутренних отчётов.

- 9.8. Сотрудники Медицинской организации, допустившие запись без согласия пациента или разгласившие запись третьим лицам, несут дисциплинарную, административную и (или) гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством РФ.
- 9.9. Пациент, осуществляющий аудио- или видеозапись приёма без согласия врача (за исключением случаев, когда запись ведётся для личного пользования и не публикуется), может быть ограничен в праве на дальнейшую запись. Врач вправе отказать в продолжении приёма, если запись мешает лечебному процессу или нарушает права персонала.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 10.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения генеральным директором медицинской организации и действуют до замены их новой редакцией.
- 10.2. Изменения и дополнения в Правила вносятся приказом генерального директора и доводятся до сведения Потребителей путем размещения на сайте и информационных стендах не менее чем за 5 рабочих дней до их вступления.
- 10.3. Факт ознакомления Потребителя с настоящими Правилами фиксируется в договоре или журнале ознакомления.