
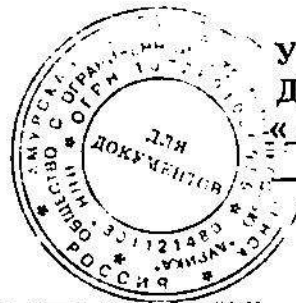


СОГЛАСОВАНО:

Главный врач ООО «АУРИКА»

«24» 02 2022 г.


 А.А. Петросян



УТВЕРЖДЕНО:

Директор ООО «АУРИКА»

«25» 02 2022 г.

 А.В. Алимова

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ ООО «АУРИКА»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют условия, порядок, форму предоставления платных медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «АУРИКА» (далее – ООО «АУРИКА»), порядок их оплаты, информацию о правах и обязанностях сторон, а также правила поведения потребителей услуг при обращении в стоматологическую клинику и порядок разрешения конфликтных ситуаций.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и на основании Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Постановления Правительства РФ от 06.03.2013 г. № 186 «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации», Приказа Минздрава России от 31.07.2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», Приказа Минздрава России от 12.11.2021 г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», иных нормативно правовых актов, регулирующих предоставление медицинских услуг и внутренних нормативных, распорядительных документов медицинской организации.

1.3. Медицинские (стоматологические) услуги оказываются ООО «АУРИКА» на платной основе.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются на основании лицензии № ЛО-28-01-001491 от 29.11.2017г., выданной Министерством здравоохранения Амурской области в условиях: амбулаторно-поликлинических по адресу расположения стоматологической клиники ООО «АУРИКА»: Амурская область, г. Благовещенск, ул. Ленина, д.195, этаж 4 и 6.

1.5. Всю необходимую информацию о платных медицинских (стоматологических) услугах, о работе стоматологической клинике, о контролирующих органах можно получить по телефонам 8 (4162) 38 92-73, 8 914 538 92 73.

Все предусмотренные действующим законодательством РФ сведения и документы доводятся до потребителей в доступной форме на информационном стенде, расположенном в регистратуре на каждом этаже стоматологической клиники, а также размещены на официальном сайте в сети Интернет www.aurika-stm.com.

Письменные обращения принимаются по адресу: г. Благовещенск, ул. Ленина, 195, этаж 6, а также на электронную почту по адресу: aurika-stom@mail.ru.

Прием по личным вопросам ведется:

- директором Алимовой Аурикой Валентиновной, каждую пятницу с 10.00 до 18.00;
- главным врачом Петросяном Артаком Аршалуйсовичем, по понедельникам с 17.00 до 18.00.

1.6. Форма предоставления медицинских услуг – очная (личный прием пациента у врача). Пациент (потребитель) выражает свое согласие на получение конкретной платной медицинской услуги, подписав договор и информированное согласие на медицинское вмешательство (процедуру).

1.7. ООО «АУРИКА» обеспечивает соответствие оказываемых платных медицинских услуг требованиям действующего законодательства, оформляет и ведёт медицинскую документацию

установленных и утвержденных форм, соблюдая режим конфиденциальности информации, полученной при исполнении договора, за исключением случаев, предусмотренных законом.

1.8. Сроки оказания медицинских услуг окончательно согласовываются непосредственно между лечащим врачом и пациентом, и отражаются в медицинской документации.

1.9. Стоимость медицинских услуг определяется прейскурантом, утвержденным директором ООО «АУРИКА». Наименование и стоимость стоматологических услуг конкретизируются в договоре с выдачей кассового чека об оплате.

1.10. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), первичная экстренная медицинская помощь пациенту оказывается бесплатно. Одновременно сотрудники стоматологической клиники обращаются в службу скорой медицинской помощи.

1.11. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

- «медицинская организация» - ООО «АУРИКА»/стоматологическая клиника;
 - «платные медицинские услуги» – медицинские (стоматологические) услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе заключенных между стоматологической клиникой и страховой организацией;

- «потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

- «пациент» - потребитель, получающий платные медицинские услуги, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- «заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

- «законный представитель» - в соответствии со статьями 21, 26, 32 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан, являются их родители, усыновители, опекуны, попечители.

- «исполнитель» – медицинская организация (ООО «АУРИКА»), предоставляющая платные медицинские услуги потребителям;

- «лечащий врач» - врач, на которого исполнителем возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в стоматологической клинике.

2. Порядок обращения в стоматологическую клинику

2.1. Стоматологическая клиника «АУРИКА» работает:

- с понедельника по пятницу с 09.00 часов до 19.00 часов;
- суббота, воскресенье – выходной день.

2.2. Оформление пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре стоматологической клиники.

2.3. Прием специалистами осуществляется по графику.

2.4. Предварительная запись пациента на амбулаторный приём к врачу (осмотр, консультация, лечение) осуществляется в регистратуре и/или по телефонам 8 (4162) 38 92-73, 8 914 538 92 73, а также на сайте www.aurika-stm.com.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных разговоров.

2.5. При записи на плановый приём у пациента попросят предоставить администратору номер контактного телефона для информирования о различных ситуациях.

2.6. При первичном обращении в стоматологическую клинику пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность и СНИЛС.

2.7. Пациент обязуется предоставить всю связанную с его здоровьем известную ему информацию, включая аллергические реакции на медикаменты, а также сообщить об иных обстоятельствах, препятствующих проведению лечебных и диагностических процедур и манипуляций.

2.8. На плановый приём пациенту необходимо явиться не менее чем за 10-15 минут до назначенного времени в целях оформления необходимых медицинских документов и ознакомления с документами, в том числе с настоящими правилами.

2.9. В случае опоздания или неявки на приём пациенту необходимо предупредить об этом администратора стоматологической клиники удобным для него способом.

При опоздании на прием более чем на 15 минут без предварительного извещения об этом, исполнитель вправе отказать в приеме, либо принять потребителя в порядке живой очереди после пациентов прибывших на прием согласно назначенному времени.

2.10. Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача.

2.11. Оказание платных медицинских услуг несовершеннолетним осуществляется медицинской организацией с письменного согласия законного представителя несовершеннолетнего.

В случае оказания медицинских услуг несовершеннолетнему, договор на платные и информированные согласия подписываются законным представителем.

При оказании медицинских услуг несовершеннолетнему пациенту, в возрасте старше 15 лет, пациент имеет право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него (статья 54 Закона 323-ФЗ).

2.12. ООО «АУРИКА» не оказывает медицинские услуги в случае невозможности безопасного оказания услуг, в том числе, несовершеннолетним в отсутствие законного представителя; если врач выявил у пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания); нахождения заказчика (пациента) в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения); при отказе пациента (заказчика) заполнить и подписать необходимые документы, в том числе анкету, согласия, договор и в других случаях, установленных действующим законодательством.

2.13. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса добровольного медицинского страхования, карточки застрахованного лица, бланка направления или гарантийного письма на оплату услуг по полису и паспорта.

2.14. Медицинские услуги оказываются иностранным гражданам в соответствии с договорами о предоставлении платных медицинских услуг при условии представления иностранным гражданином письменных гарантий исполнения обязательства по оплате фактической стоимости медицинских услуг или предоплаты медицинских услуг исходя из предполагаемого объема предоставления этих услуг, а также необходимой медицинской документации (выписка из истории болезни, данные клинических, рентгенологических, лабораторных и других исследований) при ее наличии.

Договоры, согласия и иная медицинская документация заполняется на русском языке, при этом иностранный гражданин вправе привлекать переводчика, в том числе для оформления (подписания) медицинской документации.

2.15. Нахождение сопровождающих лиц, в том числе переводчика в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно до начала приема.

3. Порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1. Основанием для оказания платных медицинских услуг в ООО «АУРИКА» являются:

- добровольное желание потребителя получить платную медицинскую услугу;
- оказание медицинской помощи иностранным гражданам, не подлежащим обязательному медицинскому страхованию на территории Российской Федерации.

3.2. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, заключенным между исполнителем и потребителем (заказчиком).

Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме. Форма договора на оказания платных медицинских услуг применяется в медицинской организации в зависимости от вида оказания стоматологических услуг и характера лечения.

3.3. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.4. Стоматологическая помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объема медицинского вмешательства, стоимости, сроков лечения, протезирования и имплантации.

3.5. Лечащий врач, назначается специалистами регистратуры в зависимости от специальности и причины обращения пациента за медицинской помощью, а также по выбору пациента, с учетом согласия врача.

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

Лечащий врач по согласованию с главным врачом/директором медицинской организации может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в том числе в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним договора и/или настоящих Правил.

При отказе лечащего врача от лечения пациента, а также в случае отсутствия врача (болезнь, командировка, увольнение) лечение пациента поручается другому врачу медицинской организации, а при отсутствии врача необходимой квалификации, пациент с его согласия может быть направлен для продолжения процесса лечения в другую медицинскую организацию.

3.6. Порядок оказания медицинских услуг:

3.6.1. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заполняются анкеты, подписываются согласия, в том числе согласие на обработку персональных данных, информированные добровольные согласия.

3.6.1.1. В начале приёма лечащий врач производит беседу и осмотр пациента в целях сбора анамнеза и определения диагноза.

3.6.1.2. Лечащим врачом доступной форме доводится до пациента (заказчика) полная информация о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, в том числе:

- разъясняется суть диагностики и возможного лечения, устанавливается предварительный диагноз, предлагаются методы и возможные варианты лечения, объясняются последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения;

- согласовываются этапы лечения, составляется предварительный план лечения, доводится ориентировочная стоимость лечения;

- при согласии заказчика (пациента) с предварительным планом лечения, оформляется добровольное информированное согласие на лечение, заключается договор, оформляются необходимые сопутствующие медицинские документы.

Подписывая информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, пациент своей подписью подтверждает, что после беседы с врачом ему была предоставлена вся информация в доступной, понятной форме; ему понятен план лечения, объем лечения, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения.

3.6.2. После заключения договора (завершения этапа лечения) пациент (заказчик) подписывает акт об оказанных услугах и оплачивает стоимость медицинских услуг.

3.6.3. По окончании первого приёма пациенту выдаётся талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов, если прием пациенту был назначен врачом для продолжения лечения.

3.7. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и/или явиться на осмотр незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.

3.8. Срок оказания медицинских (стоматологических) услуг зависит от состояния здоровья пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия, графика работы врача, возможностей и пожеланий пациента.

3.9. Подробное описание оказываемых медицинских (стоматологических) услуг отражается в медицинской карте пациента.

3.10. Если в процессе оказания стоматологических услуг возникла необходимость изменения плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие услуги выполняются с предварительного согласия потребителя (заказчика).

Отказ потребителя (заказчика) от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.

3.11. В случае нарушения пациентом установленного плана лечения либо отступления от него, не выполнение рекомендаций врач, он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4. Порядок оплаты медицинских услуг:

4.1. Стоимость медицинских услуг определяется действующим в стоматологической клинике прейскурантом цен на услуги.

4.2. Заказчик (пациент) оплачивает оказанные услуги в рублях за наличный расчет, путем внесения денежных средств в кассу регистратуры стоматологической клиники, или через банковский терминал, установленный в стоматологической клинике, либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет ООО «АУРИКА» (по выбору пациента).

Оплата за медицинские услуги лечащему врачу не допускается.

В случае недостаточности у пациента денежных средств для оплаты фактически оказанных услуг, задолженность потребителя перед исполнителем оформляется долговой распиской.

4.3. Сроки и порядок оплаты медицинских услуг определяются условиями заключенного сторонами договора.

4.4. В индивидуальных случаях по соглашению между исполнителем и потребителем (заказчиком) может быть предоставлена рассрочка стоимости оплаты услуг.

Предоставление рассрочки (отсрочки) оплаты стоимости услуг, является правом медицинской организации.

4.5. При осуществлении расчета администратор стоматологической клиники обязан выдать потребителю (заказчику) кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе.

Кассовый чек и бланк строгой отчетности, должен содержать обязательные реквизиты, предусмотренные действующим законодательством, в том числе Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

5. Информация о правах и обязанностях

5.1. Пациент имеет право:

- на охрану здоровья и медицинскую помощь;

- на уважительное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала стоматологической клиники;

- на выбор медицинской организации и лечащего врача, с учетом его согласия;

- на получение предварительного плана лечения;

- на получение достоверной информации о стоимости услуг, о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях;

- на получение сведений, информации и документов, предусмотренных Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006;

- на ознакомление со своими медицинскими документами, в том числе путем получения выписок из медицинской карты, копий медицинских документов;

- отказаться от медицинского вмешательства и и/или отдельных видов медицинского вмешательства, подтвердив отказ в письменной форме;

- отказаться от получения услуги и получить обратно уплаченную сумму с возмещением исполнителю стоимости фактически понесенных затрат, связанных с исполнением обязательств по договору;

- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи;

- другие права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

5.2. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила и режим работы медицинской организации;

- оплатить медицинские услуги в порядке и на условиях, определенных заключенным договором;

- до начала обследования и лечения сообщить медицинскому персоналу сведения о наличии заболеваний, противопоказаний к применению каких-либо лекарств и процедур, а также другую необходимую информацию, влияющую на результат медицинской услуги;

- при прохождении процедур диагностики и лечения сообщать медицинскому персоналу о любых изменениях своего самочувствия;

- оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений и выполнение всех рекомендаций врача;

- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим и социальную дистанцию, в том числе воздержаться от посещения стоматологической клиники при наличии признаков вирусного заболевания, входить в помещение клиники в защитной маске (индивидуальных средствах защиты), обрабатывать руки антисептиком, оставлять верхнюю одежду в гардеробе, пользоваться сменной обувью или бахилами;

- соблюдать правила поведения в общественных местах, в том числе громко не разговаривать, не шуметь, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц стоматологической клиники;

- бережно относиться к имуществу медицинской организации;

- при посещении стоматологической клиники с детьми, следить за их поведением и не нести за них ответственность;

- сохранять договор на оказание платных медицинских услуг и кассовые чеки, подтверждающие оплату, а также и другие документы, оформленные при оказании медицинских услуг.

5.3. Потребителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации;

- курить в помещениях медицинской организации, на лестничных площадках, лифте;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото- и видеосъемку в помещении медицинской организации без предварительного разрешения администрации;
- посещать медицинскую организацию с животными.

5.4. В случае отказа заказчика (пациента) после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом заказчик (пациент) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

5.5. При оказании медицинских услуг в ООО «АУРИКА» обязательном порядке оформляется договор на оказание платных медицинских услуг, отвечающий требованиям действующего законодательства РФ в зависимости от характера оказываемых стоматологических услуг и ведет медицинскую документацию в установленном порядке.

Информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство (процедуру), отказ от медицинского вмешательства оформляется по форме, предусмотренной Федеральным законом от 23.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Согласие пациента на обработку персональных данных, оформляется в соответствии с требованиями, предусмотренными Федеральным законом РФ от 27.06.2006 №152 «О персональных данных».

Медицинская карта стоматологического больного, оформляется по форме утвержденной приказом Минздрава СССР от 04.10.1980 №1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения».

Медицинская карта ортодонтического пациента, оформляется и ведется в соответствии с приказом Минздрава России от 15.12.2014 №834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации...».

5.6. Медицинская организация обеспечивает соответствие оказываемых населению платных медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, стандартам оказания медицинской помощи.

Обеспечивает граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о ее местонахождении, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения данных медицинских услуг и иные сведения об оказываемых медицинских услугах.

Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются медицинской организацией отдельным положением о гарантийных сроках (обязательствах), с которыми потребитель (заказчик) знакомится при заключении договора.

5.7. Медицинская организация обеспечивает возможность ознакомление потребителей (законных представителей) с их медицинской документацией, правом на получение копий документов, выписок из медицинской карты в соответствии с требованиями, предусмотренными Приказом Минздрава России от 31.07.2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» и Приказом Минздрава России от 12.11.2021 г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

5.8. В целях получения пациентами (заказчиками) социального налогового вычета по расходам за лечение, медицинской организацией выдается справка об оплате медицинских услуг, по форме утвержденной приказом Минздрава РФ № 289, МНС РФ № БГ-3-04/256 от 25.07.2001 г.

В соответствии с инструкцией по учету, хранению и заполнению справки об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ, справка выдается после оплаты медицинской услуги

и при наличии документов, подтверждающих произведенные расходы (на основании представленного пациентом договора и чеков, подтверждающих оплату услуг).

6. Порядок разрешения возможных конфликтных ситуаций

6.1. В целях разрешения всех возможных конфликтных ситуаций, стороны обязуются соблюдать претензионный порядок.

6.2. В случае конфликтных или сложных ситуаций, а также вопросов потребитель (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться лично на прием к директору, главному врачу стоматологической клиники ООО «АУРИКА».

6.3. При необходимости получения разъяснений по правовым и иным вопросам, возникающим как в момент заключения договора, так и в процессе лечения, пациент вправе получить бесплатную юридическую консультацию у юрисконсульта стоматологической клиники, в том числе по вопросам оформления документов в целях дальнейшего получения налогового вычета.

6.4. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема.

6.5. В тех случаях, когда требуется проведение проверки, дополнительное время для подготовки ответа, квалифицированного правового заключения, потребителем (заказчиком) оформляется письменное обращение (запрос, заявление, претензия).

6.6. Обращение подается на имя директора или главного врача ООО «АУРИКА», фиксируется в журнале входящей/исходящей корреспонденции, а также дополнительно в журнале регистрации обращений граждан.

6.7. Обращение пациента (заказчика) рассматривается стоматологической клиникой в сроки, установленные действующим законодательством, претензия, поданная в соответствии с законом о защите прав потребителей, подлежит рассмотрению в десятидневный срок.

6.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются лично потребителю (заказчику, законному представителю) или направляются посредством почтовой или электронной связи по адресу, указанному в обращении либо пациент информируется лично по указанному в обращении номеру телефона в целях получения ответа нарочным.

6.9. В случае необходимости проведения оценки качества, эффективности и безопасности лечебно-диагностических мероприятий проводится внутренняя проверка качества оказанной медицинской услуги.

6.10. При необходимости, а также в установленных законодательством случаях, пациент (законный представитель) может быть приглашен на заседание врачебной комиссии.

6.11. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет письменный запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте).

7. Ответственность за нарушение Правил

7.1. Потребитель несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

7.2. В случае нарушения потребителем и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники стоматологической клиники вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска для жизни и здоровья потребителя, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям стоматологической клиники причинение вреда деловой репутации и

материального ущерба медицинской организации влечут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

8. Реквизиты (контакты) медицинской организации и контролирующих органов:

8.1. Медицинская организация:

полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «АУРИКА»

сокращенное наименование: ООО «АУРИКА»

ОГРН 1072801006959 / ИНН 2801121480 / КПП 280101001

лицензия № 28-01-001491 от 29.11.2017 г.

юридический и почтовый адрес, адрес места нахождения: г.Благовещенск, ул. Ленина, д.195, этаж 4 и 6

контактные телефоны: 8 (4162)38-92-73; 89145382973

электронный адрес: aurika-stom@mail.ru, адрес сайта [www.aurika-stm](http://www.aurika-stm.ru)

р/с 40702810101060000807 в филиале Дальневосточный ПАО БАНКА «ФК ОТКРЫТИЕ»,

ИНН 7706092528, к/с 30101810908130000704, БИК 040813704

директор Алимова Аурика Валентиновна

главный врач Петросян Артак Аршалуйсович.

8.2. Контролирующие органы:

Министерство здравоохранения Амурской области, расположено по адресу: 675000 Амурская обл., г. Благовещенск, ул. Воронкова, 26/2; тел/факс 7 (4162) 200-958; адрес электронной почты: zdrav@amurobl.ru, сайт: <https://amurzdrav.ru>

Служба лицензирования медицинской деятельности расположена по адресу: г. Благовещенск, ул.Октябрьская, д.108, тел. 539-661, 539-667, адрес электронной почты: licenzya.28@mail.ru, сайт: <https://amurzdrav.ru>

Территориальный орган Росздравнадзора по Амурской области, расположен по адресу: г. Благовещенск, ул. Мухина, 31, тел. 8 (4162) 53-20-63, сайт <http://www.28reg.roszdravnadzor.gov.ru>

Управление Роспотребнадзора по Амурской области, расположено по адресу: г. Благовещенск, ул. Первомайская, 30, тел. (4162)52-56-29, факс 52-56-24, сайт: <http://www.28.rospotrebnadzor.ru>.