



УТВЕРЖДЕНО

Приказом

Директора ООО «Жемчужинка»

Е.В. Лысцовой

от «01» сентября 2026 г. № 32

ПРАВИЛА предоставления платных медицинских услуг ООО «Жемчужинка»

Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьёй 84 Федерального закона 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» и Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 (далее — Правила Правительства РФ). Настоящие Правила доводятся Исполнителем до сведения Потребителей и (или) Заказчиков путём размещения на информационных стендах в помещениях Клиники и на официальном сайте unodenta.com в наглядной и доступной форме, доступной неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Исполнителя.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «Жемчужинка» (ООО «Жемчужинка») — оказывает платные стоматологические услуги (далее — Услуги) гражданам (далее — Потребитель) на основании договоров на оказание платных медицинских услуг, заключаемых с Потребителем и (или) Заказчиком в письменной форме.

1.2. ООО «Жемчужинка» относится к медицинским организациям частной системы здравоохранения, не участвует в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, программы обязательного медицинского страхования (ОМС) и оказывает медицинскую помощь исключительно на платной основе — за счёт личных средств Потребителей, средств Заказчиков либо в рамках договоров добровольного медицинского страхования (ДМС).

1.3. При оказании Услуг Исполнитель применяет порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, утверждённые Министерством здравоохранения Российской Федерации, а также клинические рекомендации.

1.4. Понятия «Потребитель», «Заказчик», «Исполнитель», «законный представитель» используются в настоящих Правилах в значениях, определённых Правилами Правительства РФ и договором на оказание платных медицинских услуг.

II. СВЕДЕНИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ЛИЦЕНЗИИ

2.1. Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Жемчужинка». ОГРН 1065916019355, ИНН 5916017805.

2.2. Адрес в пределах места нахождения (юридический адрес): 617060, г. Краснокамск, ул. Уральская, д. 3.

2.3. Адреса фактического осуществления медицинской деятельности: г. Краснокамск, пр-т Комсомольский, д. 12; ул. К. Либкнехта, д. 17; ул. Энтузиастов, д. 14; п. Уральский, ул. Набережная, д. 6; п. Майский, ул. Запрудная, д. 1.

2.4. Контакты: телефоны 8 800 201-45-25, 8 (342) 737-44-01, 8 (342) 734-24-33, 8 (342) 734-72-42, 8 (992) 227-11-09; адрес электронной почты: clinica@unodenta.com; сайт в сети «Интернет»: unodenta.com.

2.5. Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-59-01-005481, выдана 02.10.2020 г., бессрочно; регистрационный номер в едином реестре лицензий (ЕРУЛ) — ЛО41-01167-59/00383188 от 02.10.2020 г.; лицензирующий орган — Министерство здравоохранения Пермского края. Перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя, соответствует сведениям единого реестра лицензий Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и предоставляется для ознакомления по требованию Потребителя (Заказчика).

2.6. По требованию Потребителя и (или) Заказчика Исполнитель предоставляет для ознакомления выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

2.7. В случае временного приостановления деятельности одного из подразделений Клиники для проведения санитарных, ремонтных или иных мероприятий Исполнитель информирует об этом Потребителей путём размещения информации на сайте unodenta.com либо иным доступным способом, с указанием даты приостановления и предполагаемого срока, в течение которого деятельность подразделения будет приостановлена.

III. ПЕРЕЧЕНЬ И СТОИМОСТЬ УСЛУГ. ЛЬГОТЫ. ДМС

3.1. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях приведён в прейскуранте Исполнителя, который размещается на информационных стендах во всех подразделениях Клиники и на сайте unodenta.com и является источником сведений о стоимости Услуг для целей заключения договора.

3.2. Информация о медицинских работниках, участвующих в оказании Услуг (уровень профессионального образования, квалификация), а также график их работы размещаются на информационных стендах Клиники и на сайте unodenta.com.

3.3. Ссылки на порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи и рубрикатор клинических рекомендаций (официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации) размещаются на сайте Исполнителя и на информационных стендах Клиники.

3.4. Образцы договоров на оказание платных медицинских услуг размещаются на информационных стендах Клиники и на сайте unodenta.com и предоставляются Потребителю (Заказчику) для ознакомления до заключения договора.

3.5. Льготы. Исполнитель вправе устанавливать льготные (сниженные) цены для отдельных категорий Потребителей. По состоянию на дату утверждения настоящих Правил установлена скидка в размере 3% от стоимости Услуг для пенсионеров при предъявлении пенсионного удостоверения. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять размер и (или) перечень льготных категорий; актуальные условия и размер льгот на дату обращения указываются в прейскуранте Исполнителя, размещённом на информационных стендах и на сайте unodenta.com.

3.6. Услуги по добровольному медицинскому страхованию (ДМС). Исполнитель оказывает Услуги в рамках договоров добровольного медицинского страхования. В этом случае Заказчиком по договору на оказание платных медицинских услуг выступает страховая организация, а оплата Услуг производится в порядке и в сроки, предусмотренные договором (соглашением) между Исполнителем и страховой организацией. Объём и перечень Услуг, оказываемых по программе ДМС, определяется условиями страхового полиса (программы страхования) Потребителя; Услуги, не покрываемые программой ДМС, оплачиваются Потребителем самостоятельно на общих основаниях.

IV. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВЕ НА БЕСПЛАТНУЮ МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ

4.1. Исполнитель информирует Потребителя и (или) Заказчика о том, что ООО «Жемчужинка» не участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий (далее — программа государственных гарантий), в связи с чем стоматологическая помощь в рамках программы государственных гарантий в Клинике не оказывается.

4.2. Соответствующие виды и объём медицинской помощи могут быть получены Потребителем бесплатно в медицинских организациях, участвующих в реализации программы государственных гарантий, по месту прикрепления Потребителя либо в иных медицинских организациях государственной и муниципальной систем здравоохранения.

4.3. Отказ Потребителя от заключения договора с Исполнителем и (или) от получения платных медицинских услуг не влечёт уменьшения видов и объёма медицинской помощи, которая может быть оказана Потребителю бесплатно в рамках программы государственных гарантий в иных медицинских организациях.

4.4. Указанная информация в письменной форме дополнительно фиксируется в приложении к договору на оказание платных медицинских услуг, подписываемом Потребителем (законным представителем).

V. ПОРЯДОК ЗАПИСИ НА ПРИЁМ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОНЛАЙН-ЗАПИСИ

5.1. Запись на приём осуществляется по телефонам Клиники, указанным в п. 2.4 настоящих Правил, а также через форму предварительной записи на сайте unodenta.com (далее — Онлайн-запись).

5.2. Онлайн-запись является исключительно инструментом планирования визита Потребителя в Клинику и не является дистанционным способом заключения договора на оказание платных медицинских услуг и не влечёт возникновения договорных обязательств Сторон. Оформление Онлайн-записи не заменяет собой заключение договора и информированного добровольного согласия, которые оформляются очно, при личном присутствии Потребителя в Клинике.

5.3. Все Услуги оказываются Исполнителем исключительно очно, при непосредственном присутствии Потребителя в помещении Клиники; оказание Услуг с применением телемедицинских (дистанционных) технологий Исполнителем не осуществляется.

5.4. При невозможности явиться на приём в согласованное время Потребитель обязан уведомить об этом администратора Клиники или лечащего врача не позднее чем за 12 часов до назначенного времени приёма любым доступным способом (по телефону, через сайт).

VI. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ОПЛАТЫ УСЛУГ

6.1. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме на бумажном носителе непосредственно в помещении Клиники до начала оказания Услуг. В договоре указываются сведения об Исполнителе, Потребителе, Заказчике (если он не совпадает с Потребителем) и законном представителе (при наличии), перечень, стоимость, сроки оказания Услуг, права, обязанности и ответственность Сторон.

6.2. До заключения договора Потребитель (Заказчик) знакомится с настоящими Правилами, прейскурантом и образцом договора, а также получает в доступной форме сведения о состоянии своего здоровья, предлагаемом плане лечения, возможных рисках и последствиях в порядке, установленном законодательством об охране здоровья граждан.

6.3. Оплата Услуг производится наличными или безналичными денежными средствами на условиях 100% предоплаты стоимости Услуг, если иной порядок оплаты не согласован Сторонами дополнительно либо не предусмотрен условиями договора ДМС. Исполнитель выдаёт кассовый чек либо иной документ, подтверждающий факт оплаты, в соответствии с законодательством о применении контрольно-кассовой техники.

6.4. На оказание Услуг по требованию Потребителя (Заказчика) или Исполнителя составляется твёрдая либо приблизительная смета, являющаяся неотъемлемой частью договора.

6.5. Возврат денежных средств, уплаченных Потребителем (Заказчиком) по договору, производится Исполнителем в случаях и в порядке, предусмотренных главой III Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

7.1. Потребитель имеет право: на получение достоверной информации о состоянии своего здоровья, предлагаемом лечении, рисках и альтернативах; на выбор объёма оказываемых Услуг; на отказ от предложенного плана лечения или отдельных вмешательств; на получение медицинских документов (копий, выписок) по окончании лечения без взимания дополнительной платы; на предъявление претензий и обращений в порядке раздела XII настоящих Правил.

7.2. Потребитель обязан: являться на приём в согласованное время либо уведомлять об изменении не позднее чем за 12 часов; соблюдать назначения (рекомендации) врача, режим лечения, в том числе в период временной нетрудоспособности, и правила поведения в медицинской организации (часть 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ); предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, перенесённых заболеваниях, аллергических реакциях и противопоказаниях; своевременно оплачивать оказанные Услуги; соблюдать гигиену полости рта и являться на профилактические осмотры не реже 1 раза в 6 месяцев.

7.3. Потребитель уведомлён, что несоблюдение назначений (рекомендаций) Исполнителя может снизить качество оказываемой Услуги, повлечь невозможность её завершения в согласованный срок либо отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя, а также повлечь снятие гарантии на результат Услуги.

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ЛЕЧЕНИИ

8.1. Исполнитель обязан оказывать Услуги качественно, в соответствии с условиями договора, порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями, предупреждать Потребителя о необходимости дополнительных платных услуг, не предусмотренных договором.

8.2. Клиника вправе отказать в оказании Услуг при наличии у Потребителя острых воспалительных или инфекционных заболеваний, а также если Потребитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

8.3. Врач вправе отказаться от лечения Потребителя, если такой отказ согласован с руководителем Клиники и не создаёт угрозы жизни Потребителя и здоровью окружающих (часть 3 статьи 70 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ); руководитель Клиники обеспечивает в этом случае замену лечащего врача. Основаниями для отказа от лечения, в частности, являются: несоблюдение предписаний врача; нарушение условий оплаты Услуг; попытка недобросовестного использования гарантийного срока по услугам, оказанным в другой клинике; грубое, оскорбительное поведение; систематические опоздания (10 минут и более) либо неявка на приём по записи два и более раза.

IX. КАЧЕСТВО УСЛУГ И ГАРАНТИИ

9.1. Исполнитель гарантирует качественное оказание Услуг в соответствии с обязательными требованиями, предъявляемыми к таким услугам, и с учётом технологии применяемых материалов, препаратов, инструментов и оборудования.

9.2. Недостатки оказанных Услуг, обнаруженные и удостоверенные в течение гарантийного срока, устраняются Исполнителем бесплатно. Сроки гарантии указываются в Акте выполненных работ и Гарантийном талоне.

9.3. Осложнения и побочные эффекты, обусловленные биологическими особенностями организма Потребителя, вероятность которых не может быть полностью исключена современным уровнем медицинских знаний (включая аллергические реакции), не признаются недостатком качества Услуг при условии соблюдения Исполнителем всех необходимых требований.

9.4. Вред, причинённый жизни или здоровью Потребителя в результате оказания Услуг ненадлежащего качества, возмещается Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

X. МЕДИЦИНСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

10.1. На каждого Потребителя ведётся медицинская карта в единственном экземпляре, которая хранится у Исполнителя. Рентгеновские снимки, выполненные Исполнителем, являются неотъемлемой частью медицинской карты и остаются в собственности Исполнителя; копии снимков выдаются по запросу Потребителя.

10.2. По окончании оказания Услуг Исполнитель безвозмездно выдаёт Потребителю (законному представителю) по его запросу копии медицинских документов либо выписки из них, отражающие результаты обследования, диагноз, методы лечения, сведения о применённых лекарственных препаратах и медицинских изделиях.

10.3. По заявлению Потребителя (Заказчика) Исполнитель выдаёт документы, подтверждающие фактические расходы на оказанные Услуги, в целях получения социального налогового вычета по налогу на доходы физических лиц.

XI. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

11.1. Обработка персональных данных и данных о состоянии здоровья Потребителя осуществляется Исполнителем в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и с согласия Потребителя (законного представителя), оформляемого при заключении договора.

11.2. Использование обезличенных данных из медицинской карты, результатов диагностики, фото- и видеоматериалов Потребителя в научных, образовательных, демонстрационных и рекламных целях осуществляется Исполнителем только при наличии отдельного согласия Потребителя.

XII. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

12.1. Обращения (жалобы), связанные с оказанием Услуг, в том числе при обнаружении недостатков, направляются Потребителем (Заказчиком) Исполнителю в любой форме и любым способом, включая устное обращение

администратору Клиники, письменное обращение по адресу, указанному в п. 2.2 настоящих Правил, либо по электронной почте clinica@unodenta.com.

12.2. Письменные претензии рассматриваются врачебной комиссией ООО «Жемчужинка» в течение 14 дней со дня поступления, с обязательным приглашением Потребителя для участия в рассмотрении. Требования Потребителя (Заказчика) удовлетворяются либо по ним направляется мотивированный отказ в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

12.3. При недостижении согласия в досудебном порядке спор может быть передан на рассмотрение клиничко-экспертной комиссии либо экспертам Стоматологической ассоциации России, а также разрешён в судебном порядке. Потребитель также вправе обратиться с жалобой в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Пермскому краю и (или) в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пермскому краю.

XIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Настоящие Правила обязательны для персонала Исполнителя и являются общедоступными для Потребителей (Заказчиков); размещаются на информационных стендах во всех подразделениях Клиники, указанных в п. 2.3 настоящих Правил, и на сайте unodenta.com.

13.2. Исполнитель вправе вносить изменения в настоящие Правила, в том числе в связи с изменением законодательства Российской Федерации; актуальная редакция Правил подлежит размещению в порядке, предусмотренном п. 13.1 настоящих Правил, не позднее даты вступления изменений в силу.

13.3. Настоящие Правила вступают в силу с даты утверждения и действуют до утверждения новой редакции.