



# ЧЕЛЛЮКС

центр стоматологии и  
челюстно-лицевой хирургии

## ПРИКАЗ

«24» января 2020 г.

№ 002

Об утверждении Правил  
предоставления обществом с  
ограниченной ответственностью  
«ЧЕЛЛЮКС» платных  
медицинских услуг

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», приказом Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»

п р и к а з ы в а ю

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления обществом с ограниченной ответственностью «ЧЕЛЛЮКС» платных медицинских услуг.
2. Врачу – челюстно-лицевому хирургу Д.О. Грачеву ознакомить с настоящим приказом работников общества с ограниченной ответственностью «ЧЕЛЛЮКС».
3. Врачу – челюстно-лицевому хирургу Д.О. Грачеву разместить настоящий приказ на информационном стенде (стойке) и на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Приказ вступает в силу с момента его подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



И.В. Пушняков

## **Правила предоставления обществом с ограниченной ответственностью «ЧЕЛЛЮКС» платных медицинских услуг**

### **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Приказом Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях» и определяют порядок и условия предоставления обществом с ограниченной ответственностью «ЧЕЛЛЮКС» (далее – ООО «ЧЕЛЛЮКС») гражданам платных медицинских услуг.

2. Платные медицинские услуги предоставляются врачами-стоматологами (врачами-стоматологами общей практики), врачами-стоматологами-терапевтами, врачами-стоматологами-хирургами, врачами-стоматологами-ортопедами, врачами-ортодонтами, врачами - челюстно-лицевыми хирургами, гигиенистами стоматологическими, врачами других специальностей ООО «ЧЕЛЛЮКС» на основании перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

Организационная структура и штатная численность медицинского и другого персонала ООО «ЧЕЛЛЮКС» определяются с учетом численности обслуживаемого населения, структуры заболеваемости и иных особенностей и потребностей в оказании стоматологической помощи населению, объема оказываемой медицинской помощи.

Основной формой оказания медицинских услуг в ООО «ЧЕЛЛЮКС» является плановая медицинская помощь – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

Оказание платных медицинских услуг осуществляется при стоматологических заболеваниях зубов, пародонта, слизистой оболочки рта, языка, слюнных желез, челюстей, лица и головы, включающих:

- кариозные, некариозные и другие поражения зубов;
- острые, хронические и специфические воспалительные заболевания, острую и хроническую травму, приобретенные дефекты и деформации, онкологические заболевания пародонта, слизистой оболочки рта, языка, слюнных желез, челюстей, лица и головы;
- аномалии и дефекты развития зубов, челюстей, лица и головы, их предпосылки и последствия.

3. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

4. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся ООО «ЧЕЛЛЮКС» до сведения потребителя (заказчика) путем размещения на информационном стенде (стойке) и на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://chellux.ru>).

## **II. Условия предоставления платных медицинских услуг**

5. ООО «ЧЕЛЛЮКС» не является участником программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация 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. Указанная информация предоставляется в соответствии с подпунктом «д» пункта 10 настоящих Правил.

ООО «ЧЕЛЛЮКС» может предоставлять медицинские услуги застрахованным по программе добровольного медицинского страхования при наличии заключенного между ООО «ЧЕЛЛЮКС» и страховой организацией договора на предоставление платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию.

Перечень страховых организаций, с которыми у ООО «ЧЕЛЛЮКС» заключен договор на предоставление платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию, можно узнать у администраторов ООО «ЧЕЛЛЮКС» при непосредственном обращении в ООО «ЧЕЛЛЮКС» или по телефону, а также на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. ООО «ЧЕЛЛЮКС» определяет цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно. Прейскурант на оказание услуг ООО «ЧЕЛЛЮКС» размещается в соответствии с подпунктом «г» пункта 10 настоящих Правил. ООО «ЧЕЛЛЮКС» вправе в одностороннем порядке изменить Прейскурант на оказание услуг как по составу услуг, так и по их стоимости.

7. Платные медицинские услуги оказываются ООО «ЧЕЛЛЮКС» по адресу: г. Санкт-Петербург, проспект Маршала Блюхера, д. 7, корпус 2, стр. 1, помещение 36-Н, офис 1. Режим работы ООО «ЧЕЛЛЮКС» с 09.00 до 21.00 без выходных. Указанная информация также размещается в соответствии с подпунктами «б» и «ж» пункта 10 настоящих Правил.

8. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации, в том числе в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».

9. Платные медицинские услуги предусматривают выполнение необходимых профилактических, диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

### **III. Информация об ООО «ЧЕЛЛЮКС» и предоставляемых им медицинских услугах**

10. ООО «ЧЕЛЛЮКС» предоставляет посредством размещения на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) информацию, содержащую следующие сведения:

а) наименование;

б) адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень услуг, составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их

оплаты;

д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

ж) режим работы ООО «ЧЕЛЛЮКС», график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) адреса и телефоны органа исполнительной власти г. Санкт-Петербурга в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

11. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени ООО «ЧЕЛЛЮКС». Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

12. ООО «ЧЕЛЛЮКС» предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

а) копию учредительного документа ООО «ЧЕЛЛЮКС»;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

13. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

14. До заключения договора ООО «ЧЕЛЛЮКС» в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) ООО «ЧЕЛЛЮКС» (медицинского работника ООО «ЧЕЛЛЮКС», предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

#### **IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг**

15. Договор заключается потребителем (заказчиком) и ООО «ЧЕЛЛЮКС» в письменной форме.

16. Договор содержит:

а) сведения об исполнителе:

- наименование, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика – физического лица;

наименование и адрес места нахождения заказчика – юридического лица;

в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени ООО «ЧЕЛЛЮКС», и его подпись; фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

17. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у ООО «ЧЕЛЛЮКС», второй – у заказчика, третий – у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и ООО «ЧЕЛЛЮКС», он составляется в 2 экземплярах.

18. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или ООО «ЧЕЛЛЮКС» является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

19. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, ООО «ЧЕЛЛЮКС» предупреждает об этом

потребителя (заказчика).

Без согласия потребителя (заказчика) ООО «ЧЕЛЛЮКС» не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

20. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

21. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. ООО «ЧЕЛЛЮКС» информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает ООО «ЧЕЛЛЮКС» фактически понесенные ООО «ЧЕЛЛЮКС» расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

22. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную ООО «ЧЕЛЛЮКС» медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

Оплата может производиться в следующих формах:

- наличными денежными средствами в кассу ООО «ЧЕЛЛЮКС»;
- в безналичной форме банковской (кредитной) картой;
- в безналичной форме путем перечисления денежных средств с расчетного счета потребителя (заказчика) на расчетный счет ООО «ЧЕЛЛЮКС».

Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек).

23. В ООО «ЧЕЛЛЮКС» могут применяться скидки и бонусы, подробная информация о которых, об условиях их предоставления, видах платных медицинских услуг, на которые они предоставляются, размещается на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

24. ООО «ЧЕЛЛЮКС» после исполнения договора выдает потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

25. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

## **V. Порядок предоставления платных медицинских услуг**

26. ООО «ЧЕЛЛЮКС» предоставляет платные медицинские услуги, качество

которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг соответствует этим требованиям.

27. Потребитель (законный представитель потребителя) может получить предварительную информацию об оказываемых в ООО «ЧЕЛЛЮКС» платных медицинских услугах, их стоимости и порядке оплаты у администраторов клиники по телефону 8(812)966-55-22.

28. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в ООО «ЧЕЛЛЮКС», так и по телефону или через сайт организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

29. На первичный осмотр и консультацию потребитель приходит заранее, не менее чем за 10 минут до назначенного времени приема, для оформления соответствующей документации и своевременного начала приема.

30. В случае опоздания потребителя более чем на 10 минут назначенного времени ООО «ЧЕЛЛЮКС» имеет право отказать в приеме, если это может привести к изменению времени приема последующих потребителей.

31. Потребитель должен соблюдать правила поведения в ООО «ЧЕЛЛЮКС»:

- при входе в ООО «ЧЕЛЛЮКС» обуть бахилы, оставить верхнюю одежду в гардеробе;
- проходить в лечебные помещения только по приглашению и в сопровождении работников ООО «ЧЕЛЛЮКС»;
- находиться в лечебном помещении с сопровождающим только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний;
- проявлять в общении с медицинскими работниками и другими потребителями ООО «ЧЕЛЛЮКС» такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать медицинским работникам ООО «ЧЕЛЛЮКС» всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных потребителю аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут оказать влияние на качество лечения;
- незамедлительно информировать медицинских работников ООО «ЧЕЛЛЮКС» об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других потребителей и работников ООО «ЧЕЛЛЮКС»;

- не осуществлять действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- бережно относиться к имуществу ООО «ЧЕЛЛЮКС», соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО «ЧЕЛЛЮКС»;

- не проносить в помещения ООО «ЧЕЛЛЮКС» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;

- не проносить в помещения ООО «ЧЕЛЛЮКС» крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;

- не курить во всех помещениях ООО «ЧЕЛЛЮКС» и на прилегаемой к нему территории;

- не потреблять пищу в помещениях ООО «ЧЕЛЛЮКС»;

- не изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов (стоек), из информационных папок;

- не помещать на стендах (стойках) объявления без предварительного разрешения руководителя ООО «ЧЕЛЛЮКС»;

- не производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководителя ООО «ЧЕЛЛЮКС»;

- не выполнять в помещениях ООО «ЧЕЛЛЮКС» функции торговых агентов, представителей и не находиться в помещениях ООО «ЧЕЛЛЮКС» в иных коммерческих целях.

В случае нарушения потребителями и иными посетителями установленных правил поведения работники ООО «ЧЕЛЛЮКС» вправе делать им соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Медицинский работник ООО «ЧЕЛЛЮКС» имеет право отказать потребителю в оказании платных медицинских услуг (согласовав с главным врачом), если это не угрожает жизни потребителя, в случае несоблюдения потребителем правил поведения и законных требований работников ООО «ЧЕЛЛЮКС».

32. ООО «ЧЕЛЛЮКС» имеет право отказать потребителю в оказании платных медицинских услуг, если будут выявлены противопоказания и заболевания, исключающие безопасное оказание услуг, если у потребителя имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, а также если потребитель отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и (или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью потребителя.

33. На каждого потребителя оформляется медицинская карта, которая хранится в ООО «ЧЕЛЛЮКС» и в которой фиксируются результаты обследования, назначения и рекомендации медицинских работников, наименования и объемы выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья потребителя и оказанных ему медицинских

услугах.

ООО «ЧЕЛЛЮКС» и его работники обязаны не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

34. В случае непредвиденного отсутствия медицинского работника ООО «ЧЕЛЛЮКС» или других чрезвычайных обстоятельств, администратор ООО «ЧЕЛЛЮКС» предупреждает об этом потребителя (заказчика) по контактному телефону, указанному потребителем (заказчиком) при записи. ООО «ЧЕЛЛЮКС» не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить потребителя (заказчика) об изменениях в приеме из-за неверно указанного номера телефона, выключенного телефона, а также если потребитель (заказчик) не ответил на звонок.

35. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

36. ООО «ЧЕЛЛЮКС» предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме 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;
- 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.

37. ООО «ЧЕЛЛЮКС» при оказании платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

## **VI. Ответственность ООО «ЧЕЛЛЮКС» и контроль за предоставлением платных медицинских услуг**

38. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору ООО «ЧЕЛЛЮКС» несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

39. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению ООО «ЧЕЛЛЮКС» в соответствии с законодательством Российской Федерации.

40. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий, а также иные государственные органы и учреждения, на которые в соответствии с законами и иными нормативными актами Российской Федерации возложены полномочия государственного

контроля за деятельностью медицинских организаций, в том числе:

- Комитет по здравоохранению г. Санкт-Петербурга (191023, г. Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1, тел. 8(812)117-34-06, 595-89-79, факс 8(812)117-18-14, отдел контроля качества медицинской помощи населению: тел. 8(812)595-89-32, e-mail: health\_protect@gov.spb.ru, secretar@kz.zdrav.spb.ru);

- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Санкт-Петербургу (191025, г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д. 19, тел. 8(812)764-42-38, факс 8(812)764-55-83, e-mail: uprav@78rospotrebnadzor.ru, «горячая линия» 8-812-712-2981);

- Управление Росздравнадзора по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области (190068, г. Санкт-Петербург, набережная канала Грибоедова 88-90, кабинет 306, e-mail: info@roszdravnadzor.spb.ru, отдел контроля и надзора за медицинской, фармацевтической деятельностью и деятельностью, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ: тел./факс 8(812)310-61-75, отдел контроля оказания медицинской помощи и мониторинга государственных программ: тел./факс: 8(812)310-61-75).

41. В отношениях с потребителями (заказчиками) ООО «ЧЕЛЛЮКС» применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с потребителем (заказчиком). В случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения спор передается в суд.

42. Претензии и жалобы потребителей (заказчиков) предъявляются в устной форме или в письменном виде непосредственно главному врачу ООО «ЧЕЛЛЮКС». Во время рассмотрения жалобы ООО «ЧЕЛЛЮКС» имеет право потребовать от потребителя (заказчика) дополнительную информацию, которая имеет значение для рассмотрения жалобы по существу.

43. ООО «ЧЕЛЛЮКС» не принимает претензии потребителей (заказчиков) о качестве медицинской помощи, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских учреждений, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.