

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ООО «ЭВ-КЛИНИКА»

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный Директор
ООО «ЭВ-КЛИНИКА»
Э.Т.Алиев
«23» марта 2020 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ООО «ЭВ-КЛИНИКА»

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских стоматологических услуг ООО «ЭВ-КЛИНИКА». Платные стоматологические медицинские услуги населению предоставляются клиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической помощи в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей.
2. Предоставление платных медицинских услуг населению учреждением осуществляется при наличии лицензии.
3. Основанием для оказания платных медицинских услуг являются:
 - – добровольное желание пациента получить платную медицинскую услугу.
4. Клиника обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям и стандартам, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.
5. Клиника обеспечивает граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении клиники, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг и иные сведения о платных услугах.
6. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором оказания платных медицинских услуг, и документами, указанными в п.16.1. настоящих Правил. (Письменная форма договора в соответствии со ст. 161 ГК РФ).
7. Прием Пациентов на консультацию/предварительный прием и на лечение ведётся по предварительной записи у администратора. Предварительная запись осуществляется лично пациентом или по телефону Клиники. В случае если Пациент не может явиться на прием в назначенное время, он обязан перезвонить за сутки.
8. Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.
9. Сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;
10. График работы врачей Клиники и часы их работы являются гибкими, для их уточнения необходимо позвонить в Клинику.
11. Телефонные переговоры Пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.
12. **Врач на консультации и приеме:**
 - – проводит диагностику состояния полости рта, при необходимости назначает дополнительные методы диагностики, обследования, консультации к врачам-специалистам;
 - – предоставляет информацию о состоянии здоровья Пациента;

- – предоставляет Пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, предлагает возможные варианты, методы лечения, информирует о возможных последствиях при выборе того или иного метода лечения, а также о последствиях в случае отказа от лечения, о противопоказаниях, рисках, о возможных осложнениях и особенностях, дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- – информирует о гарантийных сроках на стоматологическое лечение;
- – оформляет согласие (ИДС) на оказание стоматологических услуг;
- – согласовывает способ, сроки и стоимость лечения, составляет План лечения.
- – предоставляет необходимую информацию по обеспечению надлежащего использования результата оказанной услуги, уходу за полостью рта.
- – проинформирует Пациента, что невыполнение указаний врача и иные обстоятельства, зависящие от Пациента, такие как: несоблюдение гигиены, правил использования, несвоевременное посещение, утаивание о себе необходимых данных для лечения, настаивание Пациента на выборе заведомого неверного метода исполнения услуги, могут снизить качество проводимого лечения.
- – по согласованию с руководством Клиники может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;
- – отказать Пациенту в плановом приеме, в том числе в случае опоздания Пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;

13. Клиника обязана:

- – оказать Пациенту медицинскую помощь, если неоказание помощи создает реальную угрозу причинения серьезного вреда здоровью пациента, его жизни и здоровью окружающих;
- – врач обязан оказать медицинскую помощь в соответствии с имеющимися знаниями в области медицины и наличием документа, который подтверждает его правовой статус. Услуга оказывается в согласованные с Пациентом сроки. Срок выполнения услуги может быть продлён: если оказание услуги в указанные сроки невозможно по независящим от сторон причинам; в случае возникновения необходимости в дополнительном лечении или обследовании; если Пациент своими действиями препятствует оказанию услуги.
- Отказ медицинской организации от заключения договора при наличии возможности предоставить потребителю (Пациенту) соответствующие услуги не допускается, кроме обстоятельств, указанных в п.11 настоящих Правил.

14. Клиника имеет право:

1. – отказать Пациенту в заключение Договора оказания платных медицинских услуг (отказать в предоставлении услуг) или расторгнуть этот Договор в одностороннем порядке в следующих случаях и/или при наличии следующих обстоятельств:

- – невозможность предоставления услуг/услуги по причине отсутствия в штате соответствующего специалиста;
- – недостаточности квалификации или профессиональных навыков/ опыта врача;
- – повышенных эстетических требованиях Пациента к результатам работы;
- – Клиника не располагает необходимыми техническими возможностями для оказания должного вида медицинской стоматологической помощи;
- – врач не в состоянии установить с Пациентом терапевтическое сотрудничество, согласовать с ним план лечения, его цену и т.п.;
- – невозможность соблюдения сроков предоставления медицинских услуг, заявленных Пациентом;
- – выявлении противопоказаний к данному виду услуги;
- – невыполнении предписаний и рекомендаций врача: несоблюдения Пациентом предписаний, режима, диеты, выполнения определенных процедур и т. д. (ст. 13

Закона о защите прав потребителей, ст. 401 ГК РФ, Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан);

- – нарушении сроков оказания медицинской услуги по вине Пациента; (ст. 708 ГК РФ, ст. 28 Закона о защите прав потребителей);
- – неявке на приём или контрольный осмотр в назначенное время; Пациент, опоздавший на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, может получить данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Клиники;
- – настаивании Пациента на лечение (и получение такого лечения), не предусмотренного планом лечения, если это по мнению врача приведет к снижению качества проводимого стоматологического лечения. При этом Пациент обязан оплатить фактически оказанные Клиникой (Исполнителем) к моменту расторжения Договора на оказание платных медицинских стоматологических услуги;
- – несвоевременной и (или) неполной оплате услуги Пациентом;
- – если Пациент не дает согласия: на подписание Договора с Клиникой на оказание медицинских услуг; на подписание ИДС; на заполнение Анкеты и заверения данных своей подписью; на согласование плана лечения и др. необходимых для оказания медицинской помощи документов; на превышение суммы оказываемых услуг в случаях необходимости внесения изменений в план лечения, изменения методов лечения и проведения дополнительных медицинских мероприятий (ст. 33 Закона о защите прав потребителей) и т.п.
- – Пациент не предоставляет документы о ранее проведенном лечении если в них имеется необходимость;
- – Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, под действием психотропных веществ, проявляет агрессивное, опасное или другое неадекватное для общественного места поведение;
- – Пациент демонстрирует неуважительное, оскорбительное поведение в отношении сотрудников Клиники и/или пациентов Клиники;

2. Требовать у Пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.

15. Пациент обязан:

0. соблюдать Правила поведения в Клинике, а именно:
 - – при первом посещении Клиники предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверения личности);
 - – при первом посещении прийти в Клинику за 20 минут до начала приема врача, с целью ознакомления с условиями Договора о предоставлении платных стоматологических услуг и другими документами Клиники, в том числе: Правилами предоставления платных стоматологических услуг в Клинике, Порядком рассмотрения обращений граждан в Клинике, Положением о гарантийных сроках, Порядком ознакомления пациентов с медицинской документацией отражающими состояние их здоровье и др.;
 - – до предоставления медицинских услуг предоставить все необходимые данные о себе администратору и врачу Клиники;
 - – удостоверить личной подписью достоверность данных, указанных в Анкете пациента;
 - – ознакомиться и заполнить вместе с администратором и/или врачом следующие медицинские документы: Медицинскую амбулаторную карту стоматологического пациента; Информированное Добровольное Согласие на стоматологическую услугу; План лечения с указанием вида работ/услуг, сроков их исполнения и их стоимости; Договор на оказание платных стоматологических услуг; др. документы при необходимости. Подтвердить личной подписью ознакомление и согласие с содержанием вышеуказанных документов.

Отказ от подписи документов удостоверяется подписями лечащего врача и администрацией Клиники;

- – быть пунктуальным, не опаздывать на прием к врачу;
- – своевременно и в полном объеме оплачивать услуги/работы Клиники;
- – во время нахождения в Клинике уменьшить громкость сигнала вызова мобильного телефона или переключить вызов в режим «вибрация»;
- – проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- – не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- – соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- – посещать Клинику в соответствии с установленным графиком назначенного времени приема и работы Клиники;
- – при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
- – не вмешиваться в действия лечащего врача во время приема, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- – не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- – бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- – соблюдать правила пожарной безопасности;
- – строго соблюдать и выполнять установленные врачом профилактические и лечебные мероприятия;
- – принять на себя ответственность за результаты услуги, оказанной по письменному настоянию самого Пациента без гарантии качества со стороны врача;
- – в случае возникновения в течение гарантийного срока любых дефектов пломб и коронок, немедленно обратиться в Клинику, не прибегая к помощи других лечебных учреждений.

1. Соблюдать запреты:

- – не проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- – не иметь при себе крупногабаритные предметы;
- – не находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- – не употреблять пищу в любых помещениях Клиники;
- – не курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
- – громко не разговаривать, не шуметь, не хлопать дверьми;
- – не оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- – не выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- – не изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- – не размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- – не производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;
- – не выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- – не находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- – не преграждать проезд транспорта ко входам в Клинику;

- – на доступ в помещения Клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, со внешним видом, не отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям;
16. Пациент имеет право на:
- – получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья (диагнозе, прогнозе развития заболевания, методах лечения, связанных с ними рисках, возможными видами мед. вмешательства, его последствиями и результатами);
 - – оказание профессионального, качественного и своевременного стоматологического лечения в соответствии с утвержденными стандартами;
 - – получение выписок и копий медицинских документов; копии лицензий Клиники, копии Прейскуранта, сведений о квалификации и сертификации специалистов, копии учредительных документов и иных открытых сведений о Клинике;
 - – на выбор врача с учетом его согласия;
 - – на сохранение врачебной тайны и охрану персональных данных;
 - – а выбор лица, которому может быть предоставлена информация о состоянии здоровья;
 - – на отказ от Договора на оказание платных стоматологических услуг и возврат ранее внесенной за услугу оплаты, при условии возмещения Клинике всех понесенных ею расходы, связанных с исполнением этого Договора;
 - – на личное обращение в Клинику с жалобой, претензией, предложением, заявлением и т.п. На получение ответа на свое обращение.
17. Оплата услуг по терапевтической стоматологии (за исключением имплантации) производится по факту в день получения услуги. В процессе лечения может возникнуть необходимость в изменении Плана лечения, которое может повлиять на общую стоимость лечения. В этом случае Клиника обязана незамедлительно сообщить об этом Пациенту. Пациент при этом вправе отказаться от дальнейшего лечения и расторгнуть договор, возместив Клинике фактически понесенные расходы. Если Пациент письменно не возражает, лечение продолжается на новых условиях. Окончательная стоимость определяется сторонами в Плате лечения, что удостоверяется подписью Пациента.
18. По окончании лечения и выполнения всех условий договора Клиника дает Пациенту гарантию сроком, утвержденным Клиникой в соответствии законодательством РФ в данной сфере и Положением о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в Клинике. Гарантийный срок подразумевает, в том числе, согласие Пациента с частотой и сроками контрольных осмотров, вмешательств, процедур и других манипуляций, входящих в состав поддерживающего лечения. Гарантийные обязательства Пациента аннулируются в случае несоблюдения им условий гигиенического ухода за полостью рта, нарушения сроков повторных визитов и (или) контрольных осмотров, при получении услуг, связанных с лечением в другой клинике и др. случаях, указанных в Положении о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в Клинике.
19. В случае невозможности оказания услуги (исполнения работы), возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате им в полном объеме (ст. 781 ГК РФ).
20. В случае неявки Пациента на очередной профилактический осмотр Клиника не несет ответственности за неблагоприятный результат проведенного ранее лечения.
21. В случае отказа Пациента от окончания лечения, при несоблюдении рекомендаций врача, гигиены полости рта, а также при неявке на очередной профилактический осмотр гарантийные обязательства на уже проведенное лечение аннулируются.
22. Если стоматологическая услуга была оказана в соответствии с показаниями и в объеме, адекватном состоянию здоровья Пациента на момент обращения, в соответствии с принятыми стандартами, то все неблагоприятные последствия такой услуги расцениваются как форс-мажорные обстоятельства (не прогнозируемый исход).

Порядок оплаты медицинских услуг

Порядок оплаты медицинских услуг определен Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006:

- В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).
- Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.
- В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.