

«Утверждаю»

Генеральный директор

ООО "МЕДЕЯ"

Бобылева М.В.



«01» сентября 2022 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ В КЛИНИКЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления в Клинике платных стоматологических услуг.

Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией ООО "МЕДЕЯ" (далее - Организация) потребителям.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006, Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации ООО "МЕДЕЯ" и Заказчиками (Пациентами), заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

1.5. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:
"стоматологические услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров оказания стоматологических услуг;

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

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

"исполнитель" – Клиника, предоставляющая платные стоматологические услуги пациентам.

1.6. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

II. Порядок обращения Потребителей

2.1. Прием потребителей в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону либо при личном посещении Организации.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров и видеозапись в помещении.

2.2. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.

Администратор (координатор, менеджер) Организации информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

2.3. В случае невозможности явиться на прием Пациент обязан за 2 (два) дня предупредить администратора Организации.

В случае опоздания Пациента на прием более чем на 10 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту.

2.4. Пациенты с острой болью принимаются в день обращения в случае наличия специалиста в Организации.

2.5. При подписании договора с Организацией Пациент обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт).

Также при первичном обращении в Организацию Пациент:

- заключает договор на оказание медицинских услуг;

- дает согласие на обработку персональных данных;

- подписывает добровольное информированное согласие;

- приложения к договору.

III. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Назначить для проведения обследования и лечения компетентного специалиста (далее по тексту «врача»);

3.2. Назначить, в оговоренное с Пациентом время, обследование;

3.3. Определить комплекс лечебных мероприятий, необходимый для достижения положительных результатов лечения, обязательный для полного выполнения Сторонами в определенные врачом сроки (далее по тексту «план лечения»);

3.4. Отразить результаты обследования (предварительный диагноз) и согласованный с Пациентом план лечения в амбулаторной истории болезни стоматологического больного (далее по тексту «медицинская карта»);

3.5. В соответствии с выбранным планом лечения и на основании Прейскуранта, действующего на момент оплаты услуг, Стороны подписывают Договор, Дополнительное соглашение (Приложение) к Договору, в котором отражается стоимость и перечень стоматологических услуг;

3.6. Определить и сообщить Пациенту примерные сроки выполнения выбранного пациентом плана лечения, при этом любое изменение лечения, влечет за собой изменение сроков, объема и стоимости лечения;

3.7. Примерный срок изготовления ортопедических работ исчисляется после завершения санации полости рта и проведения лечебных мероприятий перед началом ортопедического лечения;

3.8. Использовать методы диагностики, профилактики и лечения, разрешенные на территории РФ с соблюдением предъявляемых к ним требований;

3.9. Обеспечить соблюдение действующих санитарных норм при подготовке к приему и во время лечения Пациента;

3.10. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача обеспечить лечение Пациента другим специалистом, при этом сроки оказания услуг увеличиваются пропорционально времени ожидания лечащего врача.

3.11. Предоставить Пациенту услугу по перебазировке ортопедических конструкций на безвозмездной основе в течение 9 (девяти) месяцев со дня сдачи ортопедической работы Исполнителем.

IV. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. Соблюдать настоящие Правила.

4.2. Соблюдать режим лечения, рекомендации лечащего врача и медицинского персонала, данные Пациенту, обеспечивающие качественное предоставление ему платной медицинской услуги, включая сообщение достоверных сведений о состоянии здоровья Пациента, в т.ч. о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, иных особенностях организма.

4.3. Являться на лечение в согласованное с врачом время.

4.4. Являться на профилактические осмотры не реже чем 1 раз в 6 (шесть) месяцев.

4.5. Являться после установки дентальных имплантатов не позднее чем через 4 (четыре) месяца на нижней челюсти и не позднее чем через 6 (шесть месяцев) на верхней челюсти на осуществление ортопедических работ в соответствии с ранее согласованным с Пациентом планом лечения. В случае, если Пациент не явился и не преступил к протезированию на установленных имплантатах не позднее чем через 4 (четыре) месяца на нижней челюсти и не позднее чем через 6 (шесть месяцев) на верхней челюсти либо явился позже указанного срока, Исполнитель снимает с себя ответственность за последствия и осложнения, возникшие у Пациента в результате несоблюдения с его стороны сроков и режима лечения указанных в настоящем пункте.

4.6. Производить оплату медицинских услуг лично по расценкам прейскуранта с которыми Пациент ознакомился перед заключением настоящего Договора, а равно оплачивать дополнительные (специализированные) методы обследования, путем осуществления рентгенографических и других необходимых диагностических мероприятий, которые осуществляются Исполнителем за отдельную плату;

4.7. Заявлять об обнаружении недостатков (жалобах) при принятии выполненной услуги, ее отдельного этапа или в ходе ее исполнения, сообщать о них лечащему врачу для обязательного внесения соответствующей записи в медицинскую карту, в противном случае услуга считается выполненной надлежащим образом. При невозможности обнаружить недостаток при принятии выполненной услуги, в течение гарантийного срока Заказчик вправе предъявлять требования, связанные с ее недостатками;

4.8. При появлении боли, дискомфорта и других жалоб Пациента в периоды между сеансами лечения немедленно извещать лечащего врача или дежурного администратора с обязательным внесением записей в медицинскую карту, либо посетить клинику для оказания помощи. В противном случае оказанные услуги считаются надлежаще выполненными Исполнителем.

4.9. В случае невозможности явки на лечение Пациента в назначенное лечащим врачом время и/или профилактический осмотр предупредить об этом врача не менее чем за двое суток, при этом Пациент обязан впоследствии в медицинской карте подтвердить невозможность явки в назначенное ранее время.

4.10. При невозможности выполнения Исполнителем своих обязательств по Договору, возникших по вине Пациента или расторжения настоящего Договора по инициативе Пациента, оплатить фактически оказанные услуги, в т.ч. стоимость израсходованных материалов и прочие понесенные расходы Исполнителя в полном объеме.

4.11. Пациент обязуется явиться в Клинику Исполнителя в течение 9 (девяти) месяцев со дня сдачи ортопедической работы Исполнителем в целях оказания ему услуги по перебазировке.

4.12. В целях достижения положительного результата лечения в случае прохождения Пациентом стоматологического лечения в других медицинских учреждениях, Пациент обязан предоставить Исполнителю достоверную и полную информацию о видах оказанных медицинских услуг, моделях имплантатов, если они установлены в другом медицинском учреждении, а также о видах и моделях стоматологических конструкций, установленных в иных медицинских учреждениях. Пациент обязуется предоставить Исполнителю копию стоматологической медицинской карты и рентгенологические исследования (рентген-снимки) из медицинского учреждения, где Пациент ранее проходил стоматологическое лечение. Исполнитель удерживает из оплаченной суммы по договору фактически понесённые расходы на медицинские материалы, которые невозможно использовать по причине предоставления Пациентом недостоверной информации о видах оказанных стоматологических услугах, моделях установленных в иных медицинских учреждениях конструкций, имплантатов, а также не предоставлении Исполнителю медицинской документации.

Пациент несет ответственность за достоверность предоставляемой информации, четкое выполнение рекомендации врача, своевременную и полную оплату медицинских услуг.

V. ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

5.1. Проведение консилиума и консультаций других специалистов Исполнителя по вопросам, связанным с качеством предоставления услуги

5.2. Передавать медицинскую документацию иным специалистам, экспертам для дачи оценки качества оказанных услуг.

5.3. Исполнитель вправе отказать Пациенту в гарантийной починке и/или переделке ортопедической работы в установленные Исполнителем гарантийные сроки в случае несоблюдения Пациентом режима лечения или поломки конструкции по причинам не связанным с качеством оказанных услуг.

VI. Порядок оказания медицинских услуг

6.1. После оформления медицинской документации Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

6.2. Для проведения медицинского осмотра Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от подписания информированного согласия, договора, дополнительного соглашения Исполнитель вправе отказать в оказании медицинских услуг.

6.3. В случае нарушения Пациентом установленного лечения либо отступления от него он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

6.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

6.6. В случае изменения стоимости, сроков или объема лечения Стороны подписывают дополнительное Соглашение (дополнение) к Договору с указанием согласованного плана лечения.

6.7. Исполнитель предоставляет гарантию на выполненные работы (услуги) сроком на 3 (Три) года в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи, утвержденным Исполнителем (далее – Положение об установлении гарантийных сроков). Необходимым условием соблюдения гарантийных обязательств Исполнителем является проведение профессиональной гигиены полости рта, контрольных и профилактических осмотров, рекомендованных врачом и/или указанных в Положении об установлении гарантийных сроков.

6.8. Гарантия сроком на 3 (Три) года распространяется на все стоматологические услуги, за исключением видов работ, указанных в Положении об установлении гарантийных сроков. Гарантийный срок на терапевтическое лечение временных зубов составляет 6 месяцев с момента завершения оказания услуг.

6.9. Пациент соглашается с тем, что по собственному желанию может получать информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о методах лечения, связанном с ними риске, возможных осложнениях и прочих особенностях лечебного процесса путем ознакомления с записями в медицинской карте. По результатам ознакомления Пациент должен оставить свою личную подпись в медицинской карте.

6.10. Стороны соглашаются с тем, что личная подпись Пациента об ознакомлении с записями врача в медицинской карте одновременно является его согласием с предложенной Исполнителем кандидатурой врача, методами и сроками выполнения плана лечения, надлежащим качеством лечебных мероприятий, а также подтверждением полного взаимопонимания между врачом и Пациентом на момент подписи.

6.11. Все предложения, замечания, претензии, заявления и т.п. относительно лечения Пациент предъявляет в письменном виде.

VII. ПЛАТЕЖИ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

7.1. При оплате услуг Пациентом по расценкам прейскуранта Исполнителя, действующего на момент оплаты соответствующих услуг в следующем размере Исполнитель предоставляет следующие скидки:

15% от суммы стоматологического лечения, в соответствии с планом лечения – при заключении Договора в день первичной консультации и 100% оплаты услуг по договору в течение 2 (двух) календарных дней после первичной консультации лечения по расценкам прейскуранта Исполнителя, действующего на момент оплаты соответствующих услуг;

10% суммы стоматологического лечения, в соответствии с планом лечения – при оплате 50% от стоимости услуг в течение 2 (двух) календарных дней после первичной консультации, оставшиеся 50% - опла-

чиваются в процессе лечения по расценкам прейскуранта Исполнителя, действующего на момент оплаты соответствующих услуг;

5% суммы стоматологического лечения, в соответствии с планом лечения – при оплате 20% от стоимости услуг в течение 2 (двух) календарных дней после первичной консультации, оставшиеся 80% - оплачиваются в процессе лечения по расценкам прейскуранта Исполнителя, действующего на момент оплаты соответствующих услуг.

7.2. Получение скидки не распространяется на оказание услуг по акции. Оплата стоматологических услуг по акции осуществляется в порядке, установленном Исполнителем.

7.3. Пациент либо Заказчик оплачивает услуги наличными и/или безналичными денежными средствами.

7.4. Оплата может приниматься по агентскому договору между Исполнителем и третьим лицом.

7.5. В случае нарушения Пациентом или Заказчиком, предусмотренного настоящим Договором и/или соответствующим Дополнительным соглашением, срока оплаты стоматологических услуг, Исполнитель имеет право произвести перерасчет стоимости неоплаченных стоматологических услуг по расценкам прейскуранта Исполнителя, действующего на момент оплаты соответствующих услуг.

7.6. При расторжении договора по инициативе Пациента (Заказчика) при оплате стоматологических услуг с помощью кредитных денежных средств, расторжение осуществляется следующим образом:

- Сумма денежных средств, подлежащая возврату, рассчитывается из суммы средств поступивших от Банка на расчетный счет Исполнителя (подтверждением суммы является кассовый чек) за вычетом стоимости фактически оказанных услуг, стоимости затраченных материалов;
- Проценты, комиссии и иные платежи за пользование кредитными или заемными средствами оплачивает Пациент(Заказчик) Банку(Кредитору) самостоятельно
- Денежные средства возвращаются Исполнителем на расчетный счет Пациента, указанный в кредитном договоре.

VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. В случае обоснованности ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору Исполнитель по обращению Пациента, исправляет за свой счет и своими силами не надлежаще выполненную работу.

8.2. В случае причинения вреда здоровью Пациента при оказании медицинской помощи, Пациент имеет право на возмещение ущерба в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.3. Исполнитель не гарантирует положительный результат предоставляемых услуг, а Пациент теряет право на бесплатное гарантийное обслуживание в случаях:

- не исполнения Пациентом обязательств, изложенных в Правилах оказания медицинских услуг;
- если план лечения не выполнен по причине неявки Пациента или прекращения (не завершения) лечения по инициативе Пациента;
- возникновения аллергии и/или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Пациента;
- возникновения осложнений при лечении зубов, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении, а равно осуществление переделок и исправления работ третьими лицами;
- истечения срока гарантии по услуге;
- отказа Пациента от необходимого дополнительного комплекса обследования и лечения;
- наступления предусмотренных вредных эффектов, соответствующих объему и характеру медицинского вмешательства и обусловленных анатомическими особенностями организма и/или выраженностью основного заболевания Пациента;
- случаи последствий травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т.п.);
- не предоставление Пациентом полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья.