

УТВЕЖДАЮ

Директор ООО «Дентал Приват»

_____ Кирсанов И.А.

Правила оказания платных медицинских услуг

ООО «Дентал Приват»

1. Общие положения

Правила оказания медицинских услуг ООО «Дентал Приват» (далее по тексту – Правила) являются локальным нормативным актом, который регулирует отношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом, совместно именуемыми Сторонами, в процессе оказания медицинских услуг. «Исполнителем» является ООО «Дентал Приват» которое действует на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности (лицензия ЛО-63-01-003452 от 01.12.2015 выдана Министерством здравоохранения Самарской области) в лице директора Кирсанова Игоря Анатольевича, действующего на основании Устава. «Пациентом» является физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния. Пациент является потребителем медицинской услуги. Заказчиком платных медицинских услуг может быть как сам Пациент, так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в его пользу. Правила определяют предмет, условия и порядок соглашения между Сторонами об оказании платных медицинских услуг (далее по тексту – соглашение), стоимость и порядок оплаты медицинских услуг, права и обязательства Сторон, их ответственность и прочие существенные условия их отношений в процессе оказания медицинской помощи.

2. Предмет соглашения о предоставлении медицинских услуг

2.1. Исполнитель обязуется по желанию и с согласия Пациента, руководствуясь медицинскими показаниями, оказать ему платные медицинские услуги по диагностике, профилактике, лечению имеющегося заболевания (-ний), состояния (-ний), реабилитации, консультированию, а также иные услуги, направленные на достижение цели договора, а Пациент обязуется своевременно оплачивать стоимость предоставляемых медицинских услуг.

2.2. Медицинские услуги предоставляются в соответствии с перечнем и стоимостью услуг Исполнителя, указанных в его Прейскуранте (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующем на момент оказания услуги, и выражаются в оказании медицинской помощи, соответствующей юридическим, профессиональным и морально-этическим нормам, разрешенным на территории РФ и обязательным для данного вида деятельности. С Прейскурантом Исполнителя можно ознакомиться на информационном стенде Исполнителя

2.3. Целью оказания услуги является сохранение, продление, повышение качества жизни Пациента, восстановление, улучшение, поддержание его здоровья. Достижение цели договора зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных со стороны Пациента действий,

направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги в соответствии с п. 5.2.4 настоящих Правил.

2.4. Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, то Исполнитель, в силу специфики сферы оказания медицинских услуг, не может сдать, а Пациент – осуществить приемку такого результата. Поэтому доказательством окончания исполнения сторонами обязательств по настоящему договору служит запись в истории болезни и (или) выписной эпикриз из амбулаторной карты стоматологического пациента, свидетельствующий об окончании случая клинического лечения. В том случае, если результат оказания медицинской услуги носит материальный характер, что выражается в эстетических характеристиках зубопротезных и иных стоматологических конструкций, пломб, реставраций и т.п., а именно: в соответствии их формы и цвета выбору, зафиксированному в ходе лечения Пациентом, а также его желаниям и ожиданиям, то Исполнитель осуществляет сдачу, а Пациент приемку такого результата, так как это не требует от него наличия специальных знаний и квалификации. Приемка Пациентом вышеуказанных критериев фиксируется в амбулаторной карте стоматологического пациента, что лишает Пациента права в дальнейшем ссылаться на данные недостатки услуги.

3. Условия и порядок оказания услуг

3.1. Исполнитель оказывает медицинские услуги в помещении стоматологической клиники по адресу: 443110, г. Самара, ул. Осипенко, д. 38. Услуги оказываются исходя из перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность Исполнителя в соответствии с лицензией. Первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу, первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

3.2. Предоставление услуг происходит в порядке предварительной записи Пациента на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Исполнителя посредством телефонной связи. Телефон регистратуры: +7 (846) 313-07-63.

3.3. График работы Исполнителя: в будние дни с 08.30 до 20.30, выходные дни: суббота и воскресенье. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом, информацию о котором можно получить в регистратуре Исполнителя или на его информационном стенде.

4. Стоимость и порядок оплаты

4.1. Медицинские услуги, предоставляемые Исполнителем, оплачиваются Пациентом по действующему прейскуранту Исполнителя на момент оказания медицинской услуги. Стоимость согласованного с Пациентом плана лечения, отраженная в амбулаторной карте стоматологического пациента действует в течение шести месяцев с учетом п. 4.2 договора, а далее неоплаченная часть стоимости лечения будет пересчитана по действующему прейскуранту Исполнителя на момент оказания услуги. План лечения является наиболее вероятным в ходе предстоящего лечения, но не исключена возможность возникновения обстоятельств, которые смогут повлечь изменения плана лечения по медицинским показаниям и иным причинам, а, следовательно, и его стоимости. Такое изменение стоимости оказываемых медицинских услуг подлежит оплате Пациентом при условии предварительного получения информированного добровольного согласия Пациента, а также без получения информированного добровольного согласия Пациента в случае, указанном в п. 5.3.4 Правил.

4.2. Оплата медицинских услуг Пациентом производится в следующем порядке:

4.2.1. Пациент производит оплату в размере 100% стоимости услуг, кроме услуг по протезированию и ортодонтии зубов, сразу после завершения каждого сеанса лечения.

4.2.2. Пациент оплачивает 50% стоимости запланированных услуг по протезированию и ортодонтии зубов после начала оказания услуги, а остальную сумму по окончании оказания услуги.

4.2.3. Пациент, по желанию, может заранее оплатить услуги в полном объеме или внести аванс.

4.3. Плательщиком может являться отличное от Пациента физическое лицо или юридическое лицо. В этом случае от него потребуются гарантийное письмо или с ним будет заключено отдельное дополнительное соглашение. В случае неисполнения (или не полного исполнения) Плательщиком (Заказчиком) обязанности по оплате, обязанность возлагается на Пациента.

4.4. Оплата за оказание медицинских услуг наличными денежными средствами производится в кассу ООО «Дентал Приват» с выдачей Пациенту документа, подтверждающего оплату (кассового чека или квитанции установленного образца). Оплата за оказание медицинских услуг в безналичном порядке производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.5. Исполнитель может принять в качестве способа расчета за оказанные Пациенту услуги оплату от страховой медицинской организации, с которой у Пациента заключен договор добровольного медицинского страхования, при условии предъявления Пациентом направления, а также в случае, если Исполнитель включен в реестр медицинских организаций, участвующих в реализации программы медицинского страхования вышеуказанной страховой организации.

4.6. Исполнитель информирует Пациента о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи с указанием контактных данных ближайших медицинских учреждений участвующих в системе обязательного медицинского страхования.

4.7. Излишне оплаченные Пациентом суммы подлежат возврату, либо учитываются при последующих расчетах.

4.8. В случае невозможности исполнения соглашения, возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате в объеме фактически оказанной помощи, если иное не предусмотрено законом или настоящими Правилами.

4.9. В случае, если невозможность исполнения Сторонами обязательств по настоящему соглашению возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не может нести ответственность, Пациент оплачивает стоимость ранее оказанных ему услуг, а также возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом.

4.10. По медицинским показаниям и для возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги Исполнитель может выдать Пациенту направление на консультацию или иные диагностические мероприятия в другие медицинские организации. В этом случае оплата таких услуг будет производиться Пациентом в других медицинских организациях и по их тарифам.

5. Права и обязательства сторон

5.1. Пациент имеет право:

- 5.1.1. на информацию об Исполнителе и самой услуге;
- 5.1.2. на безопасность оказываемой услуги;
- 5.1.3. на соблюдение Исполнителем разумных сроков оказания медицинских услуг, исходя из их специфики, течения заболевания, наличия осложнений;
- 5.1.4. на соблюдение качества и отсутствие дефектов медицинской помощи при разумном соответствии действий Исполнителя, в условиях обоснованного риска, тяжести заболевания, состояния Пациента или иным объективным условиям оказания услуги;
- 5.1.5. на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги;
- 5.1.6. на отказ от оплаты услуги, не предусмотренной настоящими Правилами;
- 5.1.7. в любое время отказаться от исполнения соглашения при условии оплаты Исполнителю стоимости фактически оказанных ему услуг и суммы фактически понесенных им расходов;
- 5.1.8. на иные права в соответствии с законодательством РФ.

5.2. Пациент обязан:

- 5.2.1. оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- 5.2.2. ознакомиться и выполнять правила внутреннего распорядка Исполнителя, указанные в п. 3.5 настоящих Правил.
- 5.2.3. информировать Исполнителя о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению Пациентом условий настоящих Правил;
- 5.2.4. оказывать содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской помощи и надлежащему исполнению соглашения. Применительно к специфике медицинской услуги такими действиями являются:
 - предоставление необходимой Исполнителю объективной и полной информации на всех этапах диагностики, профилактики и лечения (в т.ч. о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.);
 - при появлении боли, дискомфорта и других жалоб, как в период лечения, так и после его окончания, немедленное извещение Исполнителя, либо посещение его для оказания медицинской помощи;
 - точное выполнение рекомендаций Исполнителя, его медикаментозных и иных назначений;
 - соблюдение запланированных сроков приема, включая частоту прихода на профилактические осмотры и прочее;
- 5.2.5. являться на прием в строго назначенное время, а в случае возникновения непредвиденных обстоятельств, мешающих его явке - информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги. В случае опоздания Пациента более чем на 30 (тридцать) минут по отношению к назначенному Пациенту времени приема, Исполнитель оставляет за собой право на перенос или отмену времени получения услуги. Любые изменения в графике приемов Пациента фиксируются в медицинской и (или) иной документации с указанием их причин;

5.2.6. невыполнение Пациентом своих обязанностей по настоящему соглашению признается его виновными действиями

5.3. Исполнитель имеет право:

5.3.1. в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему соглашению при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Пациента в случае возникновения одного или нескольких нижеперечисленных обстоятельств:

- невозможность обеспечить безопасность услуги;
- возникновение медицинских противопоказаний для оказания услуги; -
- иная невозможность оказать медицинскую услугу.

5.3.2. не приступать к оказанию услуг в случаях нарушения Пациентом своих обязанностей по соглашению, которые препятствуют исполнению Исполнителем соглашения при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Пациента.

5.3.3. в ситуации способности Пациента выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Пациента определять и менять в процессе оказания услуги объем и специфику медицинской помощи с согласия Пациента.

5.3.4. самостоятельно принимать решение о проведении медицинского вмешательства в интересах Пациента по экстренным показаниям для устранения угрозы его жизни в ситуации неспособности Пациента выразить свою волю или отсутствия его представителей в соответствии с законодательством РФ;

5.3.5. для обеспечения возможности проведения лечения, его безопасности и (или) повышения его качества привлекать других лиц к исполнению своих обязательств по договору, в частности зуботехнические лаборатории, а также направлять Пациента в другие специализированные медицинские организации на консультации, профилактические или иные диагностические мероприятия.

5.4. Исполнитель обязан:

5.4.1. своевременно оказать услуги при условии предварительного получения добровольного информированного согласия Пациента на медицинское вмешательство;

5.4.2. использовать методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном действующим законодательством порядке;

5.4.3. соблюдать условия оказания медицинской помощи, соответствующие санитарным нормам и правилам, требованиям лечебно-охранительного и противоэпидемического режима, требованиям пожарной, лекарственной, экологической и иной безопасности, а также иным требованиям, определяющим условия оказания медицинской помощи;

5.4.4. предоставить Пациенту в доступной для него форме имеющуюся информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения и связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

5.4.5. обеспечить Пациента в установленном порядке информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с

указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов;

5.4.6. осуществлять контроль за соответствием качества оказываемой медицинской помощи установленным требованиям, правилам, порядкам, регламентам, стандартам медицинской помощи, нормативным правовым актам, устанавливающим критерии качества, содержание и объем медицинской помощи, обязательным к применению на территории РФ;

5.4.7. обеспечить надлежащий уровень квалификации медицинских работников за счет непрерывной системы их подготовки, включающей подготовку в медицинском образовательном учреждении, последипломное образование в медицинских образовательных организациях, повышение квалификации;

5.4.8. в случае способности Пациента выразить свою волю и при отсутствии экстренных показаний для устранения угрозы его жизни, немедленно предупредить Пациента и до получения от него указаний приостановить оказание услуги при обнаружении обстоятельств, которые могут отрицательно повлиять на результат оказания услуги, на ее безопасность или возможность ее оказания в срок;

5.4.9. обеспечить Пациента в доступной для него форме информацией о правилах и условиях эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги, а также о возможных для самого Пациента и других лиц последствиях несоблюдения соответствующих требований. Такая информация выдается Пациенту в виде рекомендаций .

6. Ответственность сторон

6.1. Исполнитель несет ответственность перед Пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящих Правил, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Пациента;

6.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если это произошло вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

6.3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящих Правил, а также за возможные осложнения и ухудшения заболевания (-ний), состояния (-ний) Пациента вследствие нарушения самим Пациентом условий настоящих Правил, в частности невыполнения им предписаний и рекомендаций Исполнителя.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за изменение сроков оказания медицинской услуги, возникшее в связи с неявкой или несвоевременной явкой Пациента на назначенный прием, либо невыполнение Пациентом в назначенные Исполнителем сроки необходимых рекомендаций, обследований, специальных видов лечения, без которых дальнейшее продолжение лечения невозможно либо небезопасно.

6.5. Пациент согласен принять на себя ответственность за результат услуги, оказываемой по его настоянию и вопреки рекомендациям врача. Такие услуги оказываются как временные, поддерживающие меры, и только в случаях, если сами услуги не наносят вреда здоровью. Оказанные в соответствии с данным пунктом услуги не отменяют необходимости выполнения обязанностей Пациента, указанных в Правилах.

7. Порядок разрешения споров

- 7.1. Все разногласия по настоящему соглашению решаются путем переговоров.
- 7.2. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя дополнительное обязательство проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном недостижении заявленных в претензии требований.
- 7.3. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или директору Исполнителя. При возникновении у Пациента претензий по поводу недостатков оказанной услуги Исполнитель проводит внутреннюю проверку качества и эффективности оказанной медицинской помощи.
- 7.4. Пациент соглашается с тем, что он не будет иметь претензий по поводу результатов оказанной услуги, в случае если такие результаты были изменены в ходе оказания ему медицинских услуг другими медицинскими организациями.
- 7.5. По требованию любой из Сторон может быть назначена комплексная экспертиза с привлечением независимых специалистов. Расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по обоюдному согласию сторон, в том числе касательно выбора эксперта – расходы делятся поровну.
- 7.6. Разногласие, в отношении которого Стороны достигли соглашения, подлежит занесению в лист урегулированных споров.
- 7.7. В случае невозможности урегулирования спора путем переговоров, он разрешается в порядке, установленном законодательством РФ.

8. Прочие условия

- 8.1. Сведения о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляет врачебную тайну и подлежат разглашению только при согласии Пациента на их распространение строго определенному кругу лиц, а также по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.
- 8.2. Обработка персональных данных Пациента выполняется с учетом требований ФЗ № 152 от 27.07.2006 «О персональных данных» с согласия Пациента на обработку его персональных данных.
- 8.3. Исполнитель информирует Пациента о том, что в связи с тем, что действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги.
- 8.4. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, отсутствии дефектов медицинской помощи, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении здоровья, так и в отсутствии каких либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

8.5. Исполнитель информирует Пациента, что зубочелюстную систему следует воспринимать как единое целое, все части которого тесно взаимосвязаны друг с другом, и заболевание или недостаточность части органов и тканей зубочелюстной системы ведет к патологическому функционированию всей системы в целом. Отсюда следует невозможность здоровья лишь элемента зубочелюстной системы при отсутствии здоровья системы в целом. Поэтому, отказываясь от комплексного лечения, Пациент осознает всю тяжесть последствий такого решения и принимает все возможные негативные последствия.

8.6. Все гарантийные обязательства Исполнителя указаны в «Положении о гарантийных обязательствах исполнителя при оказании платных медицинских услуг»

8.7. Права и обязанности Пациента могут осуществляться его представителем в силу и в пределах полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

8.8. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.