УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Стоматология «Айболит»
_____И.Н.Грицутова

« 01 » января 2018 г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

ООО «Стоматология «Айболит»

Настоящие Правила предоставления платных медицинских услуг (далее – Правила) определяют порядок и условия предоставления в ООО «Стоматология «Айболит» (далее – Исполнитель, Клиника) платных медицинских услуг Потребителям.

Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всеми структурными подразделениями и сотрудниками Клиники.

Сведения об Исполнителе:

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология «Айболит».

Адреса:

- г. Омск, ул. Новокирпичная,д.5 (юридический и почтовый адреса);

Исполнитель внесен в Единый государственный реестр юридических лиц – Свидетельство серия 55 № 002774330 выдано 02 мая 2007 г. Инспекцией Федеральной налоговой службы № 1 по Центральному административному округу г. Омска;

Исполнитель имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности № ЛО-55-01-001050 от 24 мая 2013 г., выданную Министерством здравоохранения Омской области.

Адрес места нахождения Министерства здравоохранения Омской области: 644043, г. Омск, ул. Красный Путь, д. 6.

Номер телефона Министерства здравоохранения Омской области: +7 (3812) 23-35-25.

Срок действия лицензии – бессрочно.

В соответствии с лицензией Исполнитель предоставляет медицинские услуги по следующим направлениям:

Виды работ (услуг), выполняемых (оказываемых) в составе лицензируемого вида деятельности:

Работы (услуги) выполняемые: при осуществлении доврачебной медицинской помощи по: сестринскому делу; анестезиологии и реаниматологии; стоматологии; стоматологии ортопедической; рентгенологии.

Работы (услуги) выполняемые: при осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе: при осуществлении специализированной медицинской помощи по стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; анестезиологии и реаниматологии; стоматологии; контролю качества медицинской помощи; общественному здоровью и организации здравоохранении; ортодонтии; стоматологии; стоматологии детской; стоматологии хирургической.

Место осуществления вышеуказанных видов медицинской деятельности:

г. Омск, ул.Новокирпичная, д .5

Раздел I. Нормативно-правовая база

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов

деятельности»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Постановлением Правительства РФ от 16.04.2012 г. № 291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 02.05.2012 г. № 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».
- Письмом Центрального банка РФ № 120-Т от 02.10.2009 г. «О памятке «О мерах безопасного использования банковских карт»
- Другими нормативными правовыми актами, регулирующими данный вид деятельности, в целях защиты прав и свобод человека и гражданина в области охраны здоровья, а также упорядочения процесса оказания медицинских услуг на платной основе.

Раздел II. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей, условия и порядок предоставления платных медицинских стоматологических услуг (далее по тексту – Стоматологические услуги), порядок их оплаты в ООО «Стоматология «Айболит» (далее по тексту Клиника).

2. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на стойке в регистратуре Клиники в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники .stom-aibolit@mail.ru

3. Основной формой оказания медицинской помощи (медицинских услуг) в Клинике 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, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

4. Условия оказания медицинской помощи (медицинских услуг) – амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

5. Клиника оказывает платные медицинские услуги в области стоматологии на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Министерством здравоохранения Омской области в соответствии с номенклатурой работ и услуг.

6. Клиники расположены по адресу:

г. Омск , ул. Новокирпичная дом 5.

7. Режим работы Клиник:
Понедельник-Пятница с 9- 00 до 20- 00 часов;
Суббота с 9-00 до 15-00 часов;
Выходной - воскресенье

8. Перечень (Прайс) оказываемых Клиникой платных стоматологических услуг, с указанием их наименования и стоимости размещен на стойке в регистратуре в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники stom-aibolit@mail.ru

9. Применяемые термины и определения:

Стоматологическая (медицинская) услуга – это медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний зубов, полости рта и зубочелюстной системы и имеющих

самостоятельное законченное значение.

Лечение (план лечения) – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению лечащего врача и(или) врача соответствующей специальности, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания, либо состояния пациента, полная или частичная компенсация функции утраченного зуба (зубов), восстановление или улучшение его стоматологического здоровья.

Пациент — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести), либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором для себя или заказывающее (оплачивающее) медицинские услуги в интересах третьего лица (пациента, потребителя,);

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию (по своей специальности) пациенту медицинских услуг в период наблюдения за ним и его лечения в соответствии с заключенным договором об оказании платных стоматологических услуг.

Посетителем - Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании (помещении) Клиники, для которого Клиника не является местом работы

Исполнитель (Клиника) – медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям – Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология «Айболит»;

Платные медицинские услуги – медицинские услуги, а также иные услуги, связанные с оказанием медицинских услуг, предоставляемые пациентам на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств, не запрещенных законодательством Российской Федерации, на основании договоров;

Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

Медицинская деятельность – профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий;

10. В соответствии с действующим законодательством граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

Настоящие Правила регулируют отношения в сфере охраны здоровья человека, возникающие ООО «Стоматологией «Айболит», заказчиками и пациентами при оказании платных медицинских услуг.

II. Правила поведения пациента в Клинике

1. Пациент (Посетитель) обязан надеть бахилы при входе в Клинику, оставить верхнюю одежду в регистратуре Клиники.

2. Пациент проходит в лечебные помещения только по приглашению и в сопровождении персонала Клиники.

3. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании (помещении) Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов.

4. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний.

5. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре Клиники.

6. Пациент обязан:

а) проявлять в общении с медицинским работником такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

б) не приходить на прием к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);

в) своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 6 часов;

г) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

д) соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

е) не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

ж) не допускать проявления неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

з) бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

и) соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации

7. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещении Клиники запрещается:

а) проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

б) иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;

в) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации; г)

потреблять пищу в помещениях Клиники;

д) курить во всех помещениях Клиники и на прилагаемой к клинике территории; е)

выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

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

з) помещать на стендах и оставлять на журнальных столиках объявления без разрешения руководства Клиники;

и) производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения руководства Клиники;

к) выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

8. Запрещается доступ в здание (помещение) и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно- гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания (помещения) Клиники сотрудниками Клиники и(или) правоохранительными органами.

9. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения в клинике- работники Клиники вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

10. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам и посетителям Клиники, нарушение общественного порядка в здании (помещении) и служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

11. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с главным врачом и(или) исполнительным директором), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Клинике и законных требований работников Клиники.

III. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских стоматологических услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Клиники по телефону (3812) 42-75-24 или на сайте.stom-aibolit@mail.ru
2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к врачу (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру Клиники, так и по телефону
3. Если Пациент ранее не обслуживался в Клинике или обслуживался более 2- х лет назад, администратор записывает Пациента на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если пациент просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает пациента в имеющееся свободное время в расписании этого врача.

Во время первичного осмотра и консультации врач осуществляет диагностику, направляет на дополнительные методы обследования (рентгенодиагностику), определяет методы и объемы медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

Рентген-снимки пациентов, сделанные визиографом клиники являются собственностью клиники, не распечатываются и не выдаются на руки. Хранятся в базе визиографа с соблюдением мер информационной безопасности.

4. На первичный осмотр и консультацию Пациент должен прийти заранее, не менее чем за 15

минут до назначенного времени приема для оформления соответствующей документации (договора, согласия на обработку персональных данных, анкеты о состоянии здоровья, медицинской карты) и своевременного начала приема.

5. В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут назначенного времени Клиника имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту администратор предлагает перенести прием на другое свободное время.

6. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом при записи.

7. Накануне приема Клиника осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из- за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на звонки.

8. Если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора Клиники.

9. Медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой на основании заключенного с Пациентом или Заказчиком (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании платных стоматологических услуг в письменной форме, т.е. при приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании платных стоматологических услуг в письменной форме, т.е. при наличии подписанного обеими сторонами договора об оказании платных стоматологических услуг, форма (бланк) которого разработана Клиникой.

10. Медицинские услуги по дентальной имплантации предоставляются на основании заключенного, дополнительно к основному договору, дополнительного соглашения об оказании услуг по дентальной имплантации в письменной форме, т.е. при наличии подписанного обеими

сторонами дополнительного соглашения об оказании услуг по дентальной имплантации, форма (бланк) которого разработана Клиникой.

11. Договор об оказании платных стоматологических услуг и дополнительное соглашение об оказании услуг по дентальной имплантации являются типовыми, т.е. одинаковым для всех Пациентов (Заказчиков), обратившихся за получением платных стоматологических услуг в Клинику, и заключается путем присоединения Пациента (Заказчика) к условиям типового договора и дополнительного соглашения, которое подтверждается подписью Пациента или Заказчика под договором и(или) соглашением в разделе «подписи сторон.

11А. При необходимости ведется фотофиксация этапов и результатов лечения для контроля качества проводимого лечения. В Клинике ведется видеонаблюдение в целях безопасности приема.

12. До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Клиники (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую стоматологическую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

13. Клиника не является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС). До заключения Договора об оказании платных стоматологических услуг Пациенту предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов стоматологической медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (полиса ОМС), в том числе медицинских организациях, участвующих на территории г. Омска и Омской области в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Указанная информация размещена на информационном стенде Клиники.

14. Клиника предоставляет медицинские услуги застрахованным по программе добровольного медицинского страхования (имеющим действующий страховой полис ДМС) при наличии заключенного между Клиникой и Страховой организацией договора на предоставление платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию. Заключение договора добровольного медицинского страхования между Страховой компанией и Клиникой, а также между Пациентом и Страховой компанией и оплата медицинских услуг осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ «Об организации страхового дела в Российской федерации».Перечень Страховых компаний, с которыми у Клиники заключен договор на предоставление платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию можно узнать в регистратуре либо на сайте Клиники .stom-aibolit@mail.ru

15. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой с соблюдением порядков оказания медицинской помощи:

- Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденного приказом Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 г. № 1496н;

16. Приём пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации при обязательном участии ассистента (медицинской сестры). Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационной стойке в регистратуре Клиники и на сайте Клиники .stom-aibolit@mail.ru

17. Необходимым предварительным условием предоставления Клиникой Пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача- специалиста, является дача (подписание) Пациентом или его законным представителем согласия на подписание договора и информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путем заполнения врачом и подписания Пациентом или его законным представителем бланка документа, поименованного как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство», специально разработанного Клиникой по виду и(или) методу медицинского вмешательства.

Подписание Пациентом или его законным представителем документа «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» подтверждает факт дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно (т.е. до подписания) полученной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

18. Клиника имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи Пациентом или его законным представителем информированного

добровольного согласия на медицинское вмешательство в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе, поименованном как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».

19. Стоматологические медицинские услуги по комплексному восстановлению стоматологического здоровья Пациента предоставляются после согласования Пациентом или его законным представителем (заказчиком) Плана лечения, который является своего рода заданием Клинике и неотъемлемой частью договора на оказание платных стоматологических услуг.

Свое согласие с Планом лечения Пациент или его законный представитель выражает в постановке собственноручной подписи в документе, поименованном как «план лечения».

20. Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании стоматологических услуг, если врач выявил у Пациента противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если Пациент отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и(или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью Пациента, не исключающих или не сводящих к минимуму такую угрозу, а также если Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

21. Все сроки оказания медицинских услуг начинают исчисляться с момента подписания Пациентом или его законным представителем Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а в случае комплексного лечения – с момента подписания Пациентом или его законным представителем Плана лечения.

22. На каждого Пациента оформляется Медицинская карта стоматологического пациента унифицированной формы, которая является медицинским документом и хранится в Клинике в течение 5 лет. В Медицинской карте фиксируются результат обследования, назначения и рекомендации врача, наименование и объем выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья Пациента и оказанной ему медицинской помощи.

23. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой с соблюдением (в объеме) стандартов медицинской помощи, в том числе стандартов принятых в Клинике, протоколов ведения больных, общепринятых медицинских правил и разрешенных на территории Российской Федерации медицинских технологий (методов) профилактики, диагностики и лечения стоматологических заболеваний

24. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а именно: Медицинская стоматологическая Услуга полагается оказанной качественно, если Исполнителем, с учетом его оснащённости и применяемых медицинских технологий (методов профилактики, диагностики и лечения) выполнены составляющие медицинскую услугу действия (манипуляции), предусмотренные общепринятыми медицинскими правилами и разрешенными в РФ медицинскими технологиями и методами, с учетом сроков и рекомендаций, предусмотренных общепринятыми медицинскими правилами, технологиями и методами, с учетом нозологической формы заболевания, состояния здоровья Пациента, иных индивидуальных особенностей достигнута положительная динамика, стабилизация хронического патологического процесса (заболевания), улучшение состояния, ремиссия, купирование очага воспаления(осложнения), полная или частичная компенсация функции утраченного зуба (зубов), снижение рисков прогрессирования имеющегося у Пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса (заболевания).
Удаление зуба(ов) не исключает факта оказания качественных стоматологических медицинских услуг.

В случае, если федеральным законом, иными нормативно- правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских стоматологических услуг, качество предоставляемых клиникой платных медицинских стоматологических услуг должно соответствовать этим требованиям.

25. Клиникой на отдельные стоматологические услуги (работы), на которые по их существу возможно предоставление гарантии, устанавливается гарантийный срок и срок службы в соответствии с «Положением о предоставлении гарантии на медицинские стоматологические услуги в ООО « Стоматологии «Айболит».

«Положение о предоставлении гарантии на медицинские стоматологические услуги в ООО «Стоматологии «Айболит» размещено на информационной стойке в регистратуре Клиники и на сайте Клиники.

Гарантия носит персонифицированный характер, распространяется на отношения между Клиникой и Пациентом, и прекращает свое действие в случае вмешательства третьего лица (сторонней медицинской организации) в связи с затруднением в разграничении результатов медицинского вмешательства.

26. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения платных медицинских услуг- договор расторгается. Клиника информирует Пациента (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Пациента. При этом Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

IV. Порядок и условия оплаты

1. Стоимость услуг предусмотрена Перечнем услуг (прейскурантом) Клиники.

Перечень услуг (прайс/прейскурант) Клиники размещен на стойке в регистратуре Клиники, а также на сайте Клиники –.stom-aibolit@mail.ru

2. Клиника вправе в одностороннем порядке изменить Перечень услуг Клиники, как по составу услуг, так и по их стоимости.

3. Оплата за предоставленные стоматологические услуги (за исключением ортопедических, ортодонтических, имплантологических производится непосредственно после их оказания, т.е. по окончании очередного приема, по ценам согласно Прейскуранту, действующему на день оказания услуг.

4. Оказание стоматологических услуг по дентальной имплантации, ортопедических (по протезированию) и ортодонтических услуг оплата осуществляется поэтапно с оплатой каждого этапа , перед началом оказания услуг по данному этапу.. При этом, стоимость услуг, оказываемая на каждом этапе согласовывается представителем Исполнителя с Пациентом (Заказчиком) по прейскуранту Исполнителя, действующему на дату оказания услуг по каждому этапу. от предварительной стоимости лечения (операции, протезирования, установке брекет- системы) после выбора Пациентом конструкции и составления предварительного расчета стоимости лечения.

Окончательный расчет за оказанные услуги по дентальной имплантации, ортопедические (по протезированию) и ортодонтические услуги производится в день проведения операции по дентальной имплантации, установки ортопедической или ортодонтической конструкции.

5. Оплата за стоматологические услуги производится в следующей форме:

- наличными денежными средствами в кассу Клиники;

- в безналичной форме банковской (кредитной) картой;

- в безналичной форме путем перечисления (перевода) денежных средств с расчетного счета Пациента на расчетный счет Клиники;

6. Расчеты с Пациентом (Заказчиком) за оказание стоматологических услуг осуществляются с применением БСО или контрольно- кассового аппарата. По факту внесения оплаты в кассу Клиники Пациенту (Заказчику) предоставляется чек.

7. В случае недостаточности у Пациента (Заказчика) денежных средств для оплаты оказанной услуги в установленный договором срок, задолженность пациента (Заказчика) перед Клиникой оформляется долговой распиской.

8. При оплате стоматологических услуг банковской картой принимаются следующие виды банковских карт:

- «VISA»;

- «MasterCard»;

- «Maestro».

V. Права и обязанности Пациента

1. Пациент имеет право на:

5.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

5.1.2. выбор врача

5.1.3. на соблюдение качества оказываемых услуг, при соразмерности предпринятых в условиях обоснованного риска усилий, тяжести патологического процесса (заболевания), а также на отсутствие недостатков оказанных медицинских услуг;;

5.1.4. на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги;

5.1.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

5.1.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

5.1.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

5.1.8. предъявлять требования о возмещение убытков причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации

5.1.9. Потребитель (пациент) имеет все права, предусмотренные его специальным статусом как потребителя специфических медицинских услуг.

5.1.1. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

5.1.2. допуск к нему священнослужителя, если это не нарушает внутренний распорядок Клиники;

5.1.3. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

5.1.4. отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращение, в том числе разъяснение возможных последствий отказа;

Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в виде специального бланка документа или записью в медицинской карте и подписывается Пациентом или его законным представителем, а также медицинским работником;

5.1.5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

5.1.6. получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;

5.1.7. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

2. Пациент обязан:

1. заботиться о сохранении своего здоровья;

2. соблюдать режим лечения, правила поведения пациента в медицинской организации (Клинике) и нормы поведения в общественных местах;

3. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

4. являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное врачом время;

5. соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;

6. выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения;

7. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

8. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве лечения;

9. в случае своего согласия подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, составленное в письменной форме;

10. в случае отказа от медицинского вмешательства подписать отказ от медицинского вмешательства, составленный в письменной форме;

11. ознакомиться с рекомендованным (рациональным) планом лечения и подписать его;

12. неукоснительно выполнять все предписания и назначения лечащего врача;

13. немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе

диагностики и лечения;

3. Пациент (Заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и порядке, предусмотренные договором об оказании платных медицинских стоматологических услуг.

4. Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинке фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, в случае отказа Пациента после заключения договора об оказании платных медицинских услуг от получения медицинских услуг и направления Клиникой Пациенту уведомления расторжении договора по инициативе Пациента.

VI. Права и обязанности Клиники и лечащего врача (врача)

1. Лечащий врач (врач) имеет право:

1. самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза (диагностику) и оказания медицинской помощи (лечения);

2. требовать прохождения до начала лечения подготовительных процедур по профессиональной гигиене полости рта (удаление налета и зубного зкамня);

3. вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение (план лечения) и провести дополнительное специализированное лечение;

4. отказаться от дальнейшего ведения пациента, если пациент нарушает режим и сроки лечения, не выполняет назначения (рекомендации) врача по лечению, проявляет грубое, неуважительное отношение;

5. на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

6. совершенствование профессиональных знаний.

2. Лечащий врач (врач) обязан:

1. оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения заболеваний зубочелюстной системы (зубов, полости рта, челюстно- лицевых суставов), разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;

2. по результатам обследования предоставлять пациенту или его законному представителю в понятной и доступной форме достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, сущности предлагаемого лечения и предполагаемых результатах лечения;

3. предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинских услуг, о возможных осложнениях и дискомфорте как во время лечения, так и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

4. не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

3. Клиника обязана посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а так же на информационных стендах и стойках

предоставить Пациенту (Заказчику) информацию, содержащую следующие сведения:

а) наименование юридического лица;

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номер, дату регистрации, перечень работ (услуг), составляющий медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование и адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цены в рублях, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

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

е) режим работы Клиники, график работы медицинских работников (врачей), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

ж) адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

4. По требованию Пациента (Заказчика) Клиника предоставляет для ознакомления (т.е. без ксерокопирования и(или) выноса копии за пределы территории регистратуры Клиники):

а) копию учредительного документа Клиники – свидетельства о регистрации юридического лица в ЕГРЮЛ;

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

5. До заключения договора Клиника в письменной форме должна уведомить Пациента (Заказчика) о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций Клиники (медицинского работника, непосредственно предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента

6. При заключении договора (т.е. до подписания, либо в момент подписания, либо после подписания договора) по требованию Пациента (Заказчика) Клиникой предоставляется информация о платных медицинских услугах Клиники, 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 (враче), 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 (услуги);

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

7. По требованию Пациента (Заказчика) Клиника составляет смету (предварительную смету) на предоставляемые по договору платные медицинские услуги, которая является неотъемлемой частью договора.

8. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника (медицинский работник, непосредственно предоставляющий медицинскую услугу) обязана предупредить об этом Пациента (Заказчика).

Без согласия Пациента (Заказчика) Клиника не вправе предоставлять Пациенту дополнительные платные медицинские услуги.

9. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента.

10. Клиника информирует Пациента (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Пациента в случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг. При этом Пациент (Заказчик) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

11. Клиника после полного исполнения договора об оказании платных медицинских услуг по требованию Пациента или его законного представителя выдает Пациенту (законному представителю) медицинские документы (т.е. копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья Пациента после получения платных медицинских услуг.

VII. Ответственность Клиники

1. Контроль за организацией и качеством оказания медицинских стоматологических услуг Клиникой осуществляют в пределах своей компетенции:

Министерство здравоохранения Омской области
Адрес: 644009, г. Омск, ул. Красный Путь, д.6; тел. 7(3812) 25-84-19

Управление Росздравнадзора по Омской области
Адрес: г. Омск, ул. Сенная, д.22, телефон приемной - 23-60-32

Управление Роспотребнадзора по Омской области
Адрес: 644001, г. Омск ул. 10 лет Октября, д. 98, телефон приемной - 32-60-32

а так же иные государственные органы и учреждения, на которые в соответствии с законами и иными нормативными актами РФ возложены полномочия государственного контроля за деятельностью медицинских организаций.

2. В отношениях с пациентами Клиника применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом. В случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения спор передается в суд.

3. Претензии и жалобы пациентов предъявляются в устной форме непосредственно главному врачу Клиники в установленные часы приема или в письменном виде.

Претензии (жалобы), поданные в письменном виде, рассматриваются врачебной комиссией Клиники в течение 7 дней со дня получения.

Претензии Пациента о ненадлежащем качестве оказанных услуг, причинении вреда жизни и здоровью и иные претензии и заявления Пациента, требующие его осмотра, дополнительных диагностических мероприятий, привлечения сторонних специалистов и экспертов, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их получения, либо дольше, если этого требует ситуация.

Принятое решение врачебной комиссии доводится до сведения пациента.

4. Во время рассмотрения жалобы, претензии Клиника имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии по существу.

5. В случае прохождения Пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, Пациент обязан сообщить в Клинику письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Клиники при проведении экспертизы.

6. Клиника не принимает претензии Пациентов о качестве медицинской помощи и причиненном вреде здоровью, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.

7. В соответствии с законодательством РФ Клиника несёт ответственность перед Пациентом за непредоставелние или несвоевременное предоставление информации об услугах, неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешённым на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни пациента.

8. В соответствии со ст. 28 «Закона о защите прав потребителей», если Клиника нарушила сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и(или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и(или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, при добросовестном соблюдении Пациентом указанных сроков и обязательств, Пациент по своему выбору вправе:

- назначить новый срок выполнения работ (оказания услуг);

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумные цену или выполнить своими силами и потребовать от клиники возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшение цены выполненных работ (оказанных услуг);

- отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков.

Добросовестным соблюдением Пациентом сроков и обязательств является своевременная явка на прием как для начала лечения, так и для продолжения начатого лечения, следующего этапа комплексного лечения, своевременное согласование плана лечения, дача в письменной форме информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, своевременное внесение оплаты за оказанные услуги или предусмотренного договором внесения аванса.

9. При обнаружении недостатков оказанной услуги в течение гарантийного срока, а существенных недостатков в течение установленного срока службы, Пациент, в соответствии со ст. 29 «Закона о защите прав потребителей», по своему выбору вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала того же качества или повторного оказания услуги; при этом

Пациент обязан возвратить ранее переданную ему Клиникой вещь (материальный результат оказанной услуги);

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;

- отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок не устранены недостатки оказанной услуги либо если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги.

Требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Пациентом при принятии оказанной услуги или в ходе оказания услуги, либо если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги, в течение гарантийного срока и срока службы.

10. Претензии и споры между Пациентом и Клиникой разрешаются в досудебном порядке путем предъявления претензии или заявления в письменной форме, и в случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения - способе урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения

11. .В соответствии с Федеральным законом РФ от 27 июля 2010 года №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) стороны договорились в случае возникновения спора о проведении процедуры медиации - способе урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения

12. Процедура медиации осуществляется путем заключения письменного соглашения сторон о ее применении после возникновения спора. Процедура медиации может быть применена при возникновении спора как до обращения в суд или третейский суд, так и после начала судебного разбирательства или третейского разбирательства, в том числе по предложению судьи или третейского судьи.

13. При осуществлении процедуры медиации стороны привлекают посредников в качестве посредников в урегулировании

14. спора: медиаторов - независимых физических лиц, а также юридических лиц, одним из основных видов деятельности которых является деятельность по организации проведения процедуры медиации, а также осуществление иных предусмотренных настоящим Федеральным законом действий.

15. Клиника не отвечает за просрочку оказания услуг, а так же за недостатки оказанной стоматологический услуги, если они возникли:

1. вследствие несоблюдения Пациентом указаний и рекомендаций лечащего врача, в том числе невыполнения, неполного выполнения направлений (назначений) врача на диагностическое обследование в целях уточнения или исключения диагноза заболевания; невыполнения рекомендаций о получении консультации смежного врача-специалиста по направлению (назначению); неявки, несвоевременной явки на прием к врачу для лечения или продолжения начатого лечения; несоблюдения рекомендаций о приеме лекарственных препаратов и режиме их приема; рекомендаций о лечении

выявленных стоматологических и сопутствующих заболеваний, несоблюдения согласованного плана лечения;

2. вследствие несоблюдения пациентом правил пользования результатом оказанной услуги, в т.ч. ортопедической, ортодонтической конструкцией, восстановленным зубом и т.п.;

3. вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

12. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством РФ.

13. Контроль за соблюдением Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).