

ПРАВИЛА

предоставления платных медицинских услуг в стоматологической клинике ООО «СНДЕНТ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации.

2. Общие правила

2.1. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется стоматологической клиникой ООО «СНДент» (далее – Клиникой) на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО-77-01-021645 от 20.12.2021., бессрочная, выдана Департаментом здравоохранения города Москвы (г.Москва, Оружейный переулок, д.43, тел:8-495-777-77-77) на осуществление медицинской деятельности при оказании первичной медико – санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико – санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу; при оказании первичной специализированной медико – санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

2.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь Пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике, является врач определенной стоматологической специальности, в зависимости от причины обращения Пациента за медицинской помощью.

2.3. Лечащий врач назначается по выбору Пациента или специалистами ресепшена по согласованию с Пациентом.

2.4. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

2.5. Лечащий врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни самого Пациента, в случаях несоблюдения Пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора лечения или настоящих Правил.

3. Время работы

- 3.1. График работы клиники:
- | | |
|-------------|--|
| понедельник | - выходной |
| вторник | - с 10 ⁰⁰ до 21 ⁰⁰ |
| среда | - с 10 ⁰⁰ до 21 ⁰⁰ |
| четверг | - с 10 ⁰⁰ до 21 ⁰⁰ |
| пятница | - с 10 ⁰⁰ до 21 ⁰⁰ |
| суббота | - с 10 ⁰⁰ до 21 ⁰⁰ |
| воскресенье | - выходной |

3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

3.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, утверждаемому генеральным директором.

3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится на ресепшене.

4. Порядок оказания платных медицинских услуг

4.1. Медицинские услуги оказываются Пациентам на платной основе.

4.2. Запись Пациента на приём осуществляется на ресепшене или по телефону +7 (977) 605-30-09;

4.3. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное желание Пациента получить платную медицинскую услугу. Предоставление платных медицинских услуг оформляется в письменной форме договором на оказание платных стоматологических услуг (договор лечения) (далее Договор).

Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.

Порядок оказания платных медицинских услуг:

в день записи на первичный приём на ресепшене оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые приложения к договору, согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие на амбулаторное медицинское вмешательство по профилю «стоматология».

Перед заключением договора лечащим врачом Пациенту предварительно доводится информация:

о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

о необходимости соблюдения рекомендаций врача, в том числе о том, что несоблюдение рекомендаций врача, назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемых платных медицинских услуг, повлечь за собой невозможность их завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья и эстетическом результате медицинских услуг;

Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.

В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия нелечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, сроки лечения, доводит до сведения Пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с Пациентом оформляется Информированное добровольное согласие на лечение, и, при необходимости, Предварительный план лечения.

Подробное описание оказываемых услуг отражается в медицинской карте Пациента и информированном добровольном согласии.

Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и материалами Клиники в соответствии с согласованным предварительным планом лечения.

После заключения договора Пациент оплачивает в кассу Клиники стоимость платных медицинских услуг, используя наличный или безналичный расчет. Оплата за услуги врачу не допускается.

По окончании первого приёма лечащий врач согласовывает с Пациентом дату и время повторного и последующего приёмов, если они необходимы.

Клиника не оказывает медицинские услуги в случае невозможности безопасного оказания услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.

4.4. Клиника обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

4.5. Виды услуг, предоставляемых в Клинике, не требуют дополнительного сервиса. Подписанное Пациентом добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство означает, что его устраивает уровень сервиса, соответствующий обычным потребностям Пациента при получении данной медицинской услуги.

4.6. Клиника обеспечивает Пациентов 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.

4.7. Прием Пациентов на консультацию и на лечение ведётся по предварительной записи. Повторный прием Пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

4.8. С Пациентом согласуются сроки лечения. Срок оказания услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача. 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.

4.9. При невыполнении Пациентом своих обязательств по договору, оплата за оказанные услуги (работы) и затраченные материалы, Клиникой не возвращаются.

4.10. В процессе лечения может возникнуть необходимость в его модификации, влияющей на общую стоимость. 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.

4.11. Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.

5. Гарантии качества

5.1. По окончании лечения и выполнения всех условий договора в соответствии с законодательством РФ в данной сфере Клиника предоставляет Пациенту гарантию, а также устанавливает срок службы на оказанные Пациенту работы (услуги). Согласно Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных стоматологических услуг в ООО «СНДент» на терапевтические виды лечения, а именно постановка пломб, эстетическая реставрация – гарантия составляет от 6 до 9 месяцев, срок службы – 12 месяцев, на ортопедическое лечение – гарантия составляет от 6 до 18 месяцев, срок службы – 24 месяца. Началом отсчета гарантийных обязательств является момент, когда медицинская услуга оказана Пациенту в полном объеме. На остальные виды стоматологического лечения гарантия и срок службы не предоставляются в связи с индивидуальными анатомо-физиологическими особенностями организма Пациента; гарантии на данные виды стоматологического лечения выражаются в качественном оказании услуг согласно принятым стандартам.

5.2. Гарантийный срок и срок службы подразумевает согласие Пациента с частотой и сроками контрольных осмотров, вмешательств, процедур и других манипуляций, входящих в состав поддерживающего лечения, определенного лечащим врачом.

5.3. Гарантийные обязательства аннулируются в случае несоблюдения Пациентом условий гигиенического ухода за полостью рта, нарушения сроков повторных визитов и (или) контрольных осмотров, при получении услуг, связанных с лечением в другой Клинике.

5.4. При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

6. Права Пациента

6.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- предъявление ему копии лицензий Клиники, копии преискуранта, сведений о квалификации и сертификации специалистов с их ведома;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, плане, стоимости лечения, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья Пациента, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом. Медицинские карты Пациентам на руки не выдаются. По письменной просьбе Пациента ему может быть выдана копия медицинской карты и (или) описание проведенных исследований (выписка из медицинской карты амбулаторного больного) в установленные законодательством сроки. Передача амбулаторной карты в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- внести предварительную оплату в размере 100% от стоимости лечения. Если сумма предварительной оплаты превысила стоимость лечения, Пациенту возвращается излишне

уплаченная сумма. Если стоимость лечения превышает размер внесенной предварительной оплаты, Пациент вносит недостающую сумму;

- отказ от медицинского вмешательства. При отказе от лечения по инициативе Пациента ему возвращается оплаченная сумма за вычетом стоимости проделанной работы. В случае невозможности оказания услуги (исполнения работы), возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате им в полном объеме (ст. 781 ГК РФ). В случае неявки на очередной профилактический осмотр Клиника не несет ответственности за неблагоприятный результат проведенного ранее лечения. 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;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

7. Обязанности пациента

7.1. При обращении в клинику Пациент обязан:

- пройти обязательные диагностические исследования для назначения лечения, адекватного состоянию его здоровья на настоящий момент и в процессе лечения;
- строго соблюдать и выполнять установленные врачом профилактические и лечебные мероприятия, являться на контрольные осмотры, соблюдать рекомендации лечащего врача, т.к. невыполнение указаний врача и иные обстоятельства, зависящие от Пациента, такие как: несоблюдение гигиены, правил эксплуатации, несвоевременное посещение, утаивание о себе необходимых данных для лечения, отказ от необходимого эндодонтического и хирургического лечения, настаивание Пациента на выборе заведомо неверного метода исполнения услуги, могут снизить качество проводимого лечения, вследствие чего все вышеперечисленное не является гарантийным случаем;
- удостоверить личной подписью следующее: достоверность своих паспортных данных, достоверность сведений о своем здоровье, факт согласия на медицинское вмешательство, согласие с планом лечения, факт ознакомления и согласия с договором на оказание платных стоматологических услуг (договор лечения), сроки и стоимость работы, факт надлежащего оказания услуги и получения гарантии (акт приемки-сдачи оказанных платных стоматологических услуг);
- в случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, Пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача;
- в случае, если Пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, Пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 2 часа до назначенного времени;
- принять на себя ответственность за результаты услуги, оказанной по письменному настоянию самого Пациента без гарантии качества со стороны Клиники;
- взять на себя ответственность в случае отказа, от медицинского вмешательства;
- в случае возникновения в течение гарантийного срока любых дефектов лечения, немедленно обратиться в Клинику;
- соблюдать тишину и порядок в Клинике, не использовать мобильный телефон во время приема;
- уважительно относиться к другим Пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

8. Права Клиники

8.1. Клиника имеет право:

- 8.1.1. требовать от Пациента предоставить достоверные паспортные данные для составления договора на оказание платных стоматологических услуг (договор лечения);
- 8.1.2. отказаться от оказания услуги и в одностороннем порядке расторгнуть договор при наличии следующих обстоятельств:
 - выявлении противопоказаний к данному виду услуги;
 - невыполнении предписаний и рекомендаций врача;

- неявке на приём или контрольный осмотр в назначенное время;
 - настаивании Пациента на лечении, не предусмотренном планом лечения, если это приведет к снижению качества проводимого стоматологического лечения. При этом Пациент обязан оплатить фактически оказанные к моменту расторжения настоящего договора услуги;
 - несвоевременной и (или) неполной оплате услуги;
 - при отсутствии специалиста, необходимого для оказания конкретной услуги;
- 8.1.3. требовать у Пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.

9. Прочие положения

9.1. При возникновении конфликта между Пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией Клиники.

9.2. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения Пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенном на ресепшене, а также на сайте Клиники в сети интернет.

Генеральный директор
ООО «СНдент»

Солянова Н.В.
«01» июня 2022 г.
М.П.