

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Дентал Групп»
_____ Трифоненко Л.Л.
01.09.2023

ПРАВИЛА ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ЧАСТНОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНСКОЙ КЛИНИКЕ «ДЕНТАЛЛА» ООО «ДГ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила определяют порядок и условия предоставления гражданам и юридическим лицам платных медицинских услуг в ООО "ДГ" (фирм. ДЕНТАЛЛА, далее - исполнитель).

1.2. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии статьёй 84 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

1.3. Платные стоматологические услуги - медицинские услуги по лечению стоматологических заболеваний, осуществление которых разрешено Исполнителю лицензией, а также иные услуги, связанные с оказанием стоматологических услуг, предоставляемые пациентам на возмездной основе за счет личных средств пациента, средств юридических лиц и иных средств, не запрещенных законодательством Российской Федерации. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с заключённым договором на оказание платных медицинских услуг и утвержденным перечнем услуг (далее - прейскурант), оказываемых в ООО «ДГ».

2. Понятия и термины

2.1. В настоящем положении используются следующие понятия и термины:

"Платные медицинские услуги" - это медицинские услуги, которые оказываются на платной основе в соответствии с действующим законодательством и заключенным договором.

"Пациент" - это потребитель (физическое лицо), имеющее намерение получить или получающее медицинские услуги лично в соответствии с

договором, заключенным на оказание платных медицинских услуг как самим пациентом, так и заказчиком в отношении потребителя.

"Законный представитель пациента" - лицо, которое является представителем несовершеннолетнего пациента на основании законодательства, а также совершеннолетнего пациента, признанного недееспособным или ограниченно дееспособным.

"Заказчик" - это физическое или юридическое лицо, которое заключает договор на оказание платных медицинских услуг в отношении физического лица - пациента.

"Исполнитель" - медицинская организация (медицинская организация), оказывающая платные медицинские услуги пациентам в соответствии с заключенным договором.

"Прейскурант" - перечень медицинских услуг, оказываемых исполнителем, с указанием цен в рублях.

"Гарантийный срок" - период, в который исполнитель отвечает за качество выполненной работы (оказанной услуги) и применяемые им материалы (медицинские изделия) при оказании услуг (выполнении работ). При этом существенным условием гарантии является неукоснительное соблюдение Пациентом рекомендаций лечащего врача.

3. Правила оказания медицинских услуг стоматологической медицинской организацией

3.1. Правила предоставления стоматологических услуг (далее «Правила») Регулируют отношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом (Заказчиком) в сфере предоставления платных стоматологических услуг, определяют условия и порядок их оказания.

3.2. Медицинская организация (Исполнитель) оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению по обращению и по добровольному согласию.

3.3. Медицинские услуги в медицинской организации оказываются пациентам на платной основе. Разрешается оплата любым способом, не запрещенным законодательством РФ.

3.4. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются исполнителем самостоятельно и определяются утвержденным прейскурантом цен клиники на день оплаты за полученные услуги.

3.5. Объем, срок и порядок оказания медицинских стоматологических услуг, определяются по соглашению сторон, на основании Комплексного плана лечения (далее: КПЛ). Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи, либо по просьбе Пациента (Заказчика) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

3.6 Основанием для оказания платных стоматологических услуг является добровольное согласие Пациента (Заказчика) или его законного представителя получить эту услугу.

3.7. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора возмездного оказания услуг, (далее – Договор), заключаемого между исполнителем и пациентом(Заказчиком).

3.8 Договор заключается между Исполнителем и Пациентом (Заказчиком), законным представителем (опекуном, попечителем или родителями несовершеннолетнего ребенка), имеющим намерение приобрести, либо приобретающим платные стоматологические услуги. Договор заключается в письменной форме и содержит Приложение (КПЛ) с перечнем услуг, стоимостью, порядком оплаты, сроками оказания медицинских услуг.

3.9. Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет могут лично заключать договоры об оказании платных медицинских услуг с согласия своих законных представителей (родителей, усыновителей, попечителей, приемных родителей). Такое согласие может быть получено как предварительно, так и путем последующего одобрения их действий

3.10. В случае отказа пациента от подписания договора и таких документов как информированные добровольные согласия, исполнитель в праве отказать в оказании услуг.

В случае отказа пациента от подписания уведомления или согласия на обработку персональных данных, необходимо на договоре сделать записи «Ф.И.О. (Заказчик) отказался подписать уведомление/согласие на обработку персональных данных» ставится дата, подпись администратора и лечащего врача.

3.11. Исполнитель вправе отказывать в оказании медицинских услуг Пациенту (Заказчику), когда Исполнитель не имеет возможности их оказать.

3.12. Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному Пациенту (Заказчику) перед другим в отношении заключения договора на оказание платных медицинских услуг, кроме случаев, предусмотренных законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также международными договорами.

3.13. При заключении Договора Пациент (Заказчик) может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иные сведения, касающиеся оказания услуг, у администратора клиники непосредственно или по телефонам: [8 \(812\) 605 72 07](tel:88126057207); Электронный адрес Исполнителя: dentalla@inbox.ru

3.14. До заключения договора Пациент (Заказчик) знакомится и подписывает Уведомление пациента о последствиях лечения и рекомендациях.

3.15. Необходимым условием исполнения Договора оказания стоматологических услуг является письменное согласие Пациента (Заказчика) с выбранным планом лечения, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, оформленное подписью Пациента (Заказчика). Такое согласие является также подтверждением того, что Пациент (Заказчик) достаточно и в доступной форме информирован о состоянии своего здоровья, о предполагаемых результатах лечения, о возможности негативных последствий предлагаемых способов диагностики и лечения, о характере и степени тяжести этих последствий, о степени риска лечения, о существовании иных способов лечения и их эффективности, о последствиях отказа от предлагаемого лечения и является согласием на предложенное медицинское вмешательство.

3.16. Медицинское вмешательство без согласия Пациента (Заказчика), одного из родителей или иного законного представителя допускается только в случаях, установленных законодательством РФ.

3.17. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия.

3.18. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и является неотъемлемой частью медицинской документации Пациента (Заказчика).

3.19. Записи в медицинской карте и иной медицинской документации Исполнителя, заверенные подписью Пациента (Заказчика), означают его

согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, стоимость лечения, прогноз лечения и т.д.).

3.20. Пациенту (Заказчику), пожелавшему получить стоматологическую помощь, оформляется амбулаторная карта стоматологического больного, являющаяся собственностью Исполнителя. Оформление амбулаторной карты ведется в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти в сфере здравоохранения.

3.21. При необходимости, на основании письменного заявления Пациента (Заказчика) или его законного представителя, Исполнитель предоставляет Пациенту (Заказчику) выписку из его медицинской карты или ксерокопию этой медицинской карты не позднее 10 (десяти) рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

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

3.23. В случае необходимости (для повышения качества медицинской помощи, определения исхода лечения, сроков и прогноза) Пациент (Заказчик) может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций, консультаций, получения заключений других специалистов.

3.24. Решение о целесообразности и объеме обследования принимает врач-специалист во время первой консультации. Пациент (Заказчик) может предоставить имеющуюся на руках медицинскую документацию, результаты проводимых ранее исследований.

3.25. В сложных ситуациях для осуществления дифференциальной диагностики врач-специалист назначает повторные или дополнительные методы лабораторных или инструментальных исследований, а также консультации других специалистов.

3.26. В оговоренное с Пациентом (Заказчиком) время врач проводит собеседование и осмотр Пациента (Заказчика), устанавливает предварительный диагноз, определяет методы и возможные варианты лечения, последствия лечения и предполагаемые результаты, степень риска лечения и возможные осложнения и подробно информирует об этом Пациента (Заказчика). По результатам осмотра врач составляет КПЛ,

определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в Прейскуранте.

3.27. Исполнитель, с согласия Пациента (Заказчика), вправе допустить по медицинским показаниям (т.е. обоснованно) отступление от первоначального плана, объема и стоимости лечения. Объем дополнительных методов обследования и санации полости рта определяется и составляется врачом, в соответствии с современными технологиями лечения и диагностики. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменить план лечения с проведением дополнительных действий, то они выполняются с предварительного согласия Пациента (Заказчика). Отказ Пациента (Заказчика) от проведения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, оформляется письменно, с разъяснением Пациенту (Заказчику) последствий такого отказа.

3.28. Пациент (Заказчик) имеет право отказаться от лечения в любое время. Отказ Пациента (Заказчика) от лечения оформляется в письменной форме. Однако в этом случае ответственность за состояние здоровья пациента Исполнитель не несет и суммы денежных средств, выплаченных за оказанные в ООО «ДГ» медицинские услуги, возвращает за вычетом стоимости уже оказанных услуг.

4. Порядок оказания стоматологических услуг

4.1. Прием первичных и повторных Пациентов (Заказчиков) в медицинской организации Исполнителя осуществляется по предварительной записи, за исключением особых случаев (острая боль, неотложная помощь) и в пределах возможностей Исполнителя.

5. Запись на прием

5.1. Время явки Пациента (Заказчика) на прием оговаривается и согласовывается с Пациентом (Заказчиком) каждый раз. Согласование даты и времени явки Пациента (Заказчика) на прием может осуществляться в устной или письменной форме с администратором клиники по телефону или лично.

5.2. День и время приёма пациент (Заказчик) выбирает из имеющихся свободных дат, по согласованию с администратором. При первичном приеме Пациент является ко врачу за 15 минут до приема, чтобы ознакомиться с документами и подписать договор. В следующие визиты Пациент является на приём к врачу в назначенное время.

5.3. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, приём может быть отменён или сокращен.

5.4. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

5.5. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.

5.6. Приём по острой боли ведётся по мере высвобождения врача соответствующего профиля.

5.7. Приём Пациентов (Заказчиков) с 14 до 18 лет осуществляется с согласия родителей или других законных представителей.

6. Прием пациента (заказчика)

6.1. Прием пациента (Заказчика) осуществляется в стоматологическом кабинете, куда Пациент (Заказчик) проходит в сопровождении сотрудника Исполнителя.

6.2. Нахождение в кабинете лиц, сопровождающих Пациента (Заказчика), допускается с разрешения лечащего врача, при условии выполнения всех его указаний и правил сан. эпид. режима.

6.3. Во время первичного осмотра и консультации, врач проводит диагностическое исследование, делает фотопротокол, устанавливает диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем информирует пациента. Врач может составить КПЛ и представить его Пациенту на втором посещении.

6.4. Виды диагностического обследования рекомендуются Пациенту (Заказчику) индивидуально, исходя из объективного состояния здоровья Пациента (Заказчика) на момент посещения. Отказ Пациента (Заказчика) от проведения части или комплекса необходимых обследований, ведут к увеличению погрешности диагностики, снижению качества лечения, ухудшению прогноза, в этом случае, риск не достижения положительного результата лежит на Пациенте (Заказчике).

6.5. В ходе консультации и осмотра Пациента (Заказчика) диагноз, установленный в результате обследования, является предварительным, План лечения, составленный на основании предварительного диагноза – рекомендованным, Прогноз –предполагаемым. Предварительный диагноз, рекомендованный план лечения, предполагаемый прогноз являются отражением состояния здоровья Пациента (Заказчика) на момент посещения и отражаются в медицинской документации.

6.6. В случае отказа Пациента (Заказчика) от выполнения рекомендованного плана лечения, врач, по просьбе Пациента (Заказчика), предлагает альтернативные варианты лечения и разъясняет их последствия. Дальнейшее лечение осуществляется по согласованному сторонами плану, заверенному подписью Пациента (Заказчика) и находящемуся в медицинской документации.

6.7. Исполнитель оказывает стоматологические услуги Пациенту (Заказчику) при активном его участии, при этом существуют зависящие от Пациента (Заказчика) обстоятельства, которые влияют на результат оказания услуг, на их эффективность, безопасность, на сроки оказания и длительность полезного действия. Для достижения запланированных результатов и соблюдения условий договора, пациенту необходимо соблюдать следующие правила:

- Записаться на прием к врачу и забронировать время визита.
- Являться на прием в назначенный срок. Предупредить сотрудника Исполнителя по телефону 8 (812) 605 72 07 или лично о невозможности визита.
- Строго выполнять рекомендации и предписания врача, соблюдать сроки контрольных осмотров и лечебных мероприятий.
- Для безопасности и эффективности стоматологического лечения предоставлять достоверные данные в ходе оформления медицинской документации.
- Сообщать врачу достоверные сведения о перенесенных или имеющихся у него заболеваниях, которые могут оказать влияние на результаты и ход лечения, а также о непереносимости лекарственных препаратов.
- Немедленно извещать врача об осложнениях или иных отклонениях, возникших в процессе лечения, а также при каждом посещении лечащего врача сообщать о приеме новых медикаментов.
- Проходить профилактический осмотр после проведенного лечения 1 раз в 6 месяцев, если иной срок не установлен врачом.
- Выполнять указания медицинского персонала во время оказания услуги, соблюдать правила внутреннего распорядка Исполнителя.

6.8. Для повышения качества лечения, достижения и поддержания достигнутых параметров качества лечения, Исполнитель принимает на себя обязательства:

- Поручить лечение врачу соответствующей квалификации и специализации. Исполнитель может заменить лечащего врача по

личной просьбе Пациента (Заказчика), а равно по собственной инициативе (болезнь, отпуск врача и прочее), уведомив об этом Пациента (Заказчика).

- Поставить в известность Пациента (Заказчика) о возникших обстоятельствах, которые могут привести к изменению объема оказания услуг, плана лечения, стоимости и возможных осложнениях при лечении.
- Самостоятельно определить характер, объем и этапы лечения, манипуляций, необходимых для лечения влияющих на улучшение прогноза Пациента (Заказчика) в рамках плана лечения.
- С согласия Пациента (Заказчика) делать рентгеновские снимки, диагностические модели и проводить любые диагностические мероприятия, которые врач найдет необходимым для обследования и лечения Пациента (Заказчика).
- Учитывать сведения и документы, полученные от Пациента (Заказчика) (в случаях предыдущего лечения в других медицинских организациях), необходимые для эффективной диагностики и лечения.
- При возникновении непредвиденной угрозы жизни и (или) здоровью Пациента (Заказчика) в процессе оказания Услуг самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, оперативных вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и оказания Услуг.
- Отказать в приеме Пациенту (Заказчику) в случаях, ухудшающих исход и прогноз лечения: нахождение Пациента (Заказчика) в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; при наличии у Пациента (Заказчика) медицинских противопоказаний, в том числе острых воспалительных или инфекционных заболеваний, обострения хронических заболеваний в день приема; в иных случаях, установленных законодательством и медицинскими стандартами.

7. Порядок оплаты

7.1. Оплата стоматологических услуг производится в рублях через кассу клиники или по безналичному расчету банковской картой. Пациентам (Заказчикам) предоставляется возможность поэтапной оплаты лечения (рассрочки) по согласованному дополнительному соглашению к договору на оказание стоматологических услуг.

7.2. Допускается вариант оплаты услуг юридическим лицом за Пациента (Заказчика). В таком случае до начала лечения будет необходим авансовый платеж в размере не менее 60% от окончательной суммы, указанной в КПЛ. Также необходимо письменное заявление от Пациента (Заказчика) с

указанием организации (наименование, ИНН), которая будет производить оплату.

7.3. Первичный осмотр, обследование и консультация оплачиваются после оказания услуги, согласно прейскуранту.

7.4. Общая стоимость лечения определяется согласно КПЛ, составляемому врачом и согласованному с Пациентом (Заказчиком).

7.5. По просьбе Пациента (Заказчика) врач может распечатать и выдать на руки план лечения. Если возникла необходимость изменений в плане лечения, врач предупреждает об этом Пациента (Заказчика).

7.6. Пациент (Заказчик) оплачивает терапевтическое лечение после каждого приёма. Оплата осуществляется за проделанные в данное посещение манипуляции согласно прейскуранту.

7.7. Оплата ортопедического лечения (зубного протезирования) производится двумя частями: 50% от общей суммы после снятия слепков, 25% - на промежуточном этапе и окончательные 25% - при установке ортопедической конструкции Пациенту (Заказчику). Оплата может быть поэтапной, где стоимость, срок, порядок оплаты предусмотрен дополнительным соглашением к договору.

7.8. Порядок оплаты при ортодонтическом лечении составляется индивидуально согласно плану ортодонтического лечения.

7.9. Хирургическое лечение. При записи пациента на операцию по установке дентальных имплантатов взимается аванс. Стоимость аванса в полном объёме учитывается при проведении операции.

7.10. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться и не привязаны к дате подписания договора. В случае длительного перерыва в лечении (например, при дентальной имплантации) об изменении цен пациент (Заказчик) осведомляется перед очередным приёмом у врача. В случае внесения предоплаты (аванса) цены остаются фиксированными на весь период лечения.