

**«Утверждаю»
Генеральный директор**

ООО «Фарм-Фаст»

Охапкин С.А.

«18»мая 2019 г.

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ
УСЛУГ
В Семейной стоматологии
ООО «Фарм-Фаст»**

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских стоматологических услуг ООО «Фарм-Фаст».

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);

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

"исполнитель" - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

Понятие **"медицинская организация"** употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

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

4. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

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

6. Платные стоматологические медицинские услуги населению предоставляются клиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической помощи в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей.
7. Предоставление платных медицинских услуг населению учреждением осуществляется при наличии лицензии.
8. Основанием для оказания платных медицинских услуг являются:
 - a. – добровольное желание пациента получить платную медицинскую услугу.
9. Клиника обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям и стандартам, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.
10. Клиника обеспечивает граждан 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.
11. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором оказания платных медицинских услуг, и документами, указанных в п.16.1. настоящих Правил. (Письменная форма договора в соответствии со ст. 161 ГК РФ).
12. Прием Пациентов на консультацию/предварительный прием и на лечение ведётся по предварительной записи у администратора. Предварительная запись осуществляется лично пациентом или по телефону Клиники. В случае если Пациент не может явиться на прием в назначенное время, он обязан перезвонить за сутки.
13. Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.
14. Сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;
15. График работы врачей Клиники и часы их работы являются гибкими, для их уточнения необходимо позвонить в Клинику.
16. Телефонные переговоры Пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.
17. **Врач на консультации и приеме:**
 - a. – проводит диагностику состояния полости рта, при необходимости назначает дополнительные методы диагностики, обследования, консультации к врачам-специалистам;
 - b. – предоставляет информацию о состоянии здоровья Пациента;
 - c. – предоставляет Пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, предлагает возможные варианты, методы лечения, информирует о возможных последствиях при выборе того или иного метода лечения, а также о последствиях в случае отказа от лечения, о противопоказаниях, рисках, о возможных осложнениях и особенностях, дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
 - d. – информирует о гарантийных сроках на стоматологическое лечение;
 - e. – оформляет согласие (ИДС) на оказание стоматологических услуг;
 - f. – согласовывает способ, сроки и стоимость лечения, составляет План лечения.
 - g. – предоставляет необходимую информацию по обеспечению надлежащего использования результата оказанной услуги, уходу за полостью рта.
 - h. – проинформирует Пациента, что невыполнение указаний врача и иные обстоятельства, зависящие от Пациента, такие как: несоблюдение гигиены, правил использования, несвоевременное посещение, утаивание о себе необходимых данных для лечения, настаивание Пациента на выборе заведомо неверного метода исполнения услуги, могут снизить качество проводимого лечения.
 - i. – по согласованию с руководством Клиники может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;

- j. – отказать Пациенту в плановом приеме, в том числе в случае опоздания Пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;

18. Клиника обязана:

- a. – оказать Пациенту медицинскую помощь, если неоказание помощи создает реальную угрозу причинения серьезного вреда здоровью пациента, его жизни и здоровью окружающих;
- b. – врач обязан оказать медицинскую помощь в соответствии с имеющимися знаниями в области медицины и наличием документа, который подтверждает его правовой статус. Услуга оказывается в согласованные с Пациентом сроки. 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.
- c. Отказ медицинской организации от заключения договора при наличии возможности предоставить потребителю (Пациенту) соответствующие услуги не допускается, кроме обстоятельств, указанных в п.11 настоящих Правил.

19. Клиника имеет право:

- 1. – отказать Пациенту в заключение Договора оказания платных медицинских услуг (отказать в предоставлении услуг) или расторгнуть этот Договор в одностороннем порядке в следующих случаях и/или при наличии следующих обстоятельств:**
- – невозможность предоставления услуг/услуги по причине отсутствия в штате соответствующего специалиста;
 - – недостаточности квалификации или профессиональных навыков/ опыта врача;
 - – повышенных эстетических требования Пациента к результатам работы;
 - – Клиника не располагает необходимыми техническими возможностями для оказания должного вида медицинской стоматологической помощи;
 - – врач не в состоянии установить с Пациентом терапевтическое сотрудничество, согласовать с ним план лечения, его цену и т.п.;
 - – невозможность соблюдения сроков предоставления медицинских услуг, заявленных Пациентом;
 - – выявлении противопоказаний к данному виду услуги;
 - – невыполнении предписаний и рекомендаций врача: несоблюдения Пациентом предписаний, режима, диеты, выполнения определенных процедур и т. д. (ст. 13 Закона о защите прав потребителей, ст. 401 ГК РФ, Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан);
 - – нарушении сроков оказания медицинской услуги по вине Пациента; (ст. 708 ГК РФ, ст. 28 Закона о защите прав потребителей);
 - – неявке на приём или контрольный осмотр в назначенное время; Пациент, опоздавший на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, может получить данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Клиники;
 - – настаивании Пациента на лечении (и получение такого лечения), не предусмотренного планом лечения, если это по мнению врача приведет к снижению качества проводимого стоматологического лечения. При этом Пациент обязан оплатить фактически оказанные Клиникой (Исполнителем) к моменту расторжения Договора на оказание платных медицинских стоматологических услуги;
 - – несвоевременной и (или) неполной оплате услуги Пациентом;
 - – если Пациент не дает согласия: на подписание Договора с Клиникой на оказание медицинских услуг; на подписание ИДС; на заполнение Анкеты и заверения данных своей подписью; на согласование плана лечения и др. необходимых для оказания медицинской помощи документов; на превышение суммы оказываемых услуг в случаях необходимости внесения изменений в план лечения, изменения методов лечения и проведения дополнительных медицинских мероприятий (ст. 33 Закона о защите прав потребителей) и т.п.
 - – Пациент не предоставляет документы о ранее проведенном лечении если в них имеется необходимость;

- – Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, под действием психотропных веществ, проявляет агрессивное, опасное или другое неадекватное для общественного места поведение;
- – Пациент демонстрирует неуважительное, оскорбительное поведение в отношении сотрудников Клиники и/или пациентов Клиники;
- 2. Требовать у Пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.

2. Пациент обязан:

0. соблюдать Правила поведения в Клинике, а именно:
 - – при первом посещении Клиники предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверения личности);
 - – при первом посещении прийти в Клинику за 20 минут до начала приема врача, с целью ознакомления с условиями Договора о предоставлении платных стоматологических услуг и другими документами Клиники, в том числе: Правилами предоставления платных стоматологических услуг в Клинике, Порядком рассмотрения обращений граждан в Клинике, Положением о гарантийных сроках, Порядком ознакомления пациентов с медицинской документацией отражающими состояние их здоровье и др.;
 - – до предоставления медицинских услуг предоставить все необходимые данные о себе администратору и врачу Клиники;
 - – удостоверить личной подписью достоверность данных, указанных в Анкете пациента;
 - – ознакомиться и заполнить вместе с администратором и/или врачом следующие медицинские документы: Медицинскую амбулаторную карту стоматологического пациента; Информированное Добровольное Согласие на стоматологическую услугу; План лечения с указанием вида работ/услуг, сроков их исполнения и их стоимости; Договор на оказание платных стоматологических услуг; др. документы при необходимости. Подтвердить личной подписью ознакомление и согласие с содержанием вышеуказанных документов.
Отказ от подписи документов удостоверяется подписями лечащего врача и администрацией Клиники;
 - – быть пунктуальным, не опаздывать на прием к врачу;
 - – своевременно и в полном объеме оплачивать услуги/работы Клиники;
 - – во время нахождения в Клинике уменьшить громкость сигнала вызова мобильного телефона или переключить вызов в режим «вибрация»;
 - – проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
 - – не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
 - – соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
 - – посещать Клинику в соответствии с установленным графиком назначенного времени приема и работы Клиники;
 - – при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
 - – не вмешиваться в действия лечащего врача во время приема, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
 - – не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
 - – бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
 - – соблюдать правила пожарной безопасности;
 - – строго соблюдать и выполнять установленные врачом профилактические и лечебные мероприятия;
 - – принять на себя ответственность за результаты услуги, оказанной по письменному настоянию самого Пациента без гарантии качества со стороны врача;
 - – в случае возникновения в течение гарантийного срока любых дефектов пломб и коронок, немедленно обратиться в Клинику, не прибегая к помощи других лечебных учреждений.

1. Соблюдать запреты:

- – не проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- – не иметь при себе крупногабаритные предметы;
- – не находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- – не употреблять пищу в любых помещениях Клиники;
- – не курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
- – громко не разговаривать, не шуметь, не хлопать дверьми;
- – не оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- – не выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- – не изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- – не размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- – не производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;
- – не выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- – не находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- – не преграждать проезд транспорта ко входам в Клинику;
- – на доступ в помещения Клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, со внешним видом, не отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям;

3. Пациент имеет право на:

- – получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья (диагнозе, прогнозе развития заболевания, методах лечения, связанных с ними рисках, возможных видах мед. вмешательства, его последствиями и результатами);
- – оказание профессионального, качественного и своевременного стоматологического лечения в соответствии с утвержденными стандартами;
- – получение выписок и копий медицинских документов; копии лицензий Клиники, копии Прейскуранта, сведений о квалификации и сертификации специалистов, копии учредительных документов и иных открытых сведений о Клинике;
- – на выбор врача с учетом его согласия;
- – на сохранение врачебной тайны и охрану персональных данных;
- – а выбор лица, которому может быть предоставлена информация о состоянии здоровья;
- – на отказ от Договора на оказание платных стоматологических услуг и возврат ранее внесенной за услугу оплаты, при условии возмещения Клинике всех понесенных ею расходы, связанных с исполнением этого Договора;
- – на личное обращение в Клинику с жалобой, претензией, предложением, заявлением и т.п. На получение ответа на свое обращение.

4. Оплата услуг по терапевтической стоматологии производится по факту в день получения услуги.

В процессе лечения может возникнуть необходимость в изменении Плана лечения, которое может повлиять на общую стоимость лечения. 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. Окончательная стоимость определяется сторонами в Плане лечения, что удостоверяется подписью Пациента.

Порядок расчетов за услуги по ортопедической стоматологии, ортодонтии и хирургии (в случае имплантации): пациент до начала лечения вносит аванс в размере не менее 50% от

общей стоимости работ, рассчитанной лечащим врачом, по окончании лечения производится окончательный расчет. Пациент вправе внести аванс в размере 100% от стоимости лечения. Если сумма аванса превысила стоимость лечения, пациенту возвращается излишне уплаченная сумма. Если стоимость лечения превышает размер внесенного аванса, пациент вносит недостающую сумму.

5. По окончании лечения и выполнения всех условий договора Клиника дает Пациенту гарантию сроком, утвержденным Клиникой в соответствии законодательством РФ в данной сфере и Положением о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в Клинике.
Гарантийный срок подразумевает, в том числе, согласие Пациента с частотой и сроками контрольных осмотров, вмешательств, процедур и других манипуляций, входящих в состав поддерживающего лечения. Гарантийные обязательства Пациента аннулируются в случае несоблюдения им условий гигиенического ухода за полостью рта, нарушения сроков повторных визитов и (или) контрольных осмотров, при получении услуг, связанных с лечением в другой клинике и др. случаях, указанных в Положении о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в Клинике.
6. В случае невозможности оказания услуги (исполнения работы), возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате им в полном объеме (ст. 781 ГК РФ).
7. В случае неявки Пациента на очередной профилактический осмотр Клиника не несет ответственности за неблагоприятный результат проведенного ранее лечения.
8. 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.
9. Если стоматологическая услуга была оказана в соответствии с показаниями и в объеме, адекватном состоянию здоровья Пациента на момент обращения, в соответствии с принятыми стандартами, то все неблагоприятные последствия такой услуги расцениваются как форс-мажорные обстоятельства (не прогнозируемый исход