

## **Правила предоставления платных стоматологических услуг**

Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских стоматологических услуг ООО «Авалон».

1. 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.
2. Предоставление платных медицинских услуг населению клиникой осуществляется при наличии лицензии.
3. Основанием для оказания платных медицинских услуг являются: добровольное желание пациента получить платную медицинскую услугу.
4. Клиника обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям и стандартам, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.
5. 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.
6. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором оказания платных медицинских услуг, и документами, указанными в п.16.1. настоящих Правил. (Письменная форма договора в соответствии со ст. 161 ГК РФ).
7. 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.
8. Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.
9. 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;
10. График работы врачей Клиники и часы работы являются гибкими, для их уточнения необходимо позвонить в Клинику.
11. Телефонные переговоры Пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.
12. Врач на консультации и приеме:

1. проводит диагностику состояния полости рта, при необходимости назначает дополнительные методы диагностики, обследования, консультации к врачам-специалистам;
  2. предоставляет информацию о состоянии здоровья Пациента;
  3. 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 так же 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;
  4. информирует о гарантийных сроках на стоматологическое лечение;
  5. оформляет согласие (ИДС) на оказание стоматологических услуг;
  6. согласовывает способ, сроки и стоимость лечения, составляет План лечения.
  7. предоставляет необходимую информацию по обеспечению надлежащего использования результата оказанной услуги, уходу за полостью рта.
  8. 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.
  9. 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;
  10. 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;
13. Клиника обязана:
1. оказать Пациенту медицинскую помощь, если неоказание помощи создает реальную угрозу причинения серьезного вреда здоровью пациента, его жизни и здоровью окружающих;
  2. 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 продлен: 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.
14. 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:

1. невозможность предоставления услуг/услуги по причине отсутствия в штате соответствующего специалиста;
2. недостаточности квалификации или профессиональных навыков/ опыта врача;
3. повышенных эстетических требованиях Пациента к результатам работы;
4. Клиника не располагает необходимыми техническими возможностями для оказания должного вида медицинской стоматологической помощи;
5. врач не в состоянии установить с Пациентом терапевтическое сотрудничество, согласовать с ним план лечения, его цену и т.п.;
6. невозможность соблюдения сроков предоставления медицинских услуг, заявленных Пациентом;
7. выявлении противопоказаний к данному виду услуги;
8. 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);
9. нарушении сроков оказания медицинской услуги по вине Пациента; ( ст. 708 ГК РФ, ст. 28 Закона о защите прав потребителей);
10. 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;
11. настаивании Пациента на лечение (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;
12. несвоевременной и (или) неполной оплате услуги Пациентом;
13. 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.
14. Пациент не предоставляет документы о ранее проведенном лечении если в них имеется необходимость;
15. Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, под действием психотропных веществ, проявляет агрессивное, опасное или другое неадекватное для общественного места поведение;
16. 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.

15. Пациент обязан:

1. Соблюдать Правила поведения в Клинике, а именно:

1. при первом посещении Клиники предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверения личности);
2. 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.;
3. до предоставления медицинских услуг предоставить все необходимые данные о себе администратору и врачу Клиники;
4. удостоверить личной подписью достоверность данных, указанных в Анкете пациента;
5. 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;
6. быть пунктуальным, не опаздывать на прием к врачу;
7. своевременно и в полном объеме оплачивать услуги/работы Клиники;
8. во время нахождения в Клинике уменьшить громкость сигнала вызова мобильного телефона или переключить вызов в режим «вибрация»;
9. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
10. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
11. соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
12. посещать Клинику в соответствии с установленным графиком назначенного времени приема и работы Клиники;
13. при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
14. не вмешиваться в действия лечащего врача во время приема, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

15. не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
  16. бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
  17. соблюдать правила пожарной безопасности;
  18. строго соблюдать и выполнять установленные врачом профилактические и лечебные мероприятия;
  19. принять на себя ответственность за результаты услуги, оказанной по письменному настоянию самого Пациента без гарантии качества со стороны врача;
  20. в случае возникновения в течение гарантийного срока любых дефектов пломб и коронок, немедленно обратиться в Клинику, не прибегая к помощи других лечебных учреждений.
2. Соблюдать запреты:
1. 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;
  2. не иметь при себе крупногабаритные предметы;
  3. не находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
  4. не употреблять пищу в любых помещениях Клиники;
  5. не курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
  6. громко не разговаривать, не шуметь, не хлопать дверьми;
  7. не оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
  8. не выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
  9. не изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
  10. не размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
  11. не производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;
  12. не выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
  13. не находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
  14. не преграждать проезд транспорта ко входам в Клинику;

15. на доступ в помещения Клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, со внешним видом, не отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям;

16. Пациент имеет право на:

1. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья (диагнозе, прогнозе развития заболевания, методах лечения, связанных с ними рисках, возможными видами мед. вмешательства, его последствиями и результатами);
2. оказание профессионального, качественного и своевременного стоматологического лечения в соответствии с утвержденными стандартами;
3. 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;
4. на выбор врача с учетом его согласия;
5. на сохранение врачебной тайны и охрану персональных данных;
6. на выбор лица, которому может быть предоставлена информация о состоянии здоровья;
7. 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;
8. на личное обращение в Клинику с жалобой, претензией, предложением, заявлением и т.п. На получение ответа на свое обращение.

17. Оплата услуг по терапевтической стоматологии ( за исключением имплантации) производится по факту в день получения услуги.

18. 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 Плате лечения, что удостоверяется подписью Пациента.

19. 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.

20. 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.

21. В случае невозможности оказания услуги (исполнения работы), возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате им в полном объеме (ст. 781 ГК РФ).

22. В случае неявки Пациента на очередной профилактический осмотр Клиника не несет ответственности за неблагоприятный результат проведенного ранее лечения.
23. 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.
24. 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).