

Утверждаю
ИП Тулякова Н.А.
«03» января 2018 г.

ПРАВИЛА

Предоставления платных медицинских стоматологических услуг в ИП Тулякова

1. Общие положения

1. Настоящие правила разработаны на основании и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а так же ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. и ФЗ « О защите прав потребителей в РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г.

2. Настоящие правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей, условия и порядок предоставления платных медицинских услуг, порядок их оплаты в ИП Тулякова».

3. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте клиники.

4. 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 помощи, и отсрочка оказания которой на определённое время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

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

6. Клиника оказывает платные медицинские услуги в области стоматологии на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Министерством здравоохранения Тульской области №ЛО-71-01-001305 от 19 декабря 2014 г. (бессрочно).

При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

-при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу; стоматологии.

-при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи амбулаторных условиях по: стоматологии общей практики; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической.

7. Кабинет расположен по адресу:

Г. Донской, ул. Октябрьская д. 73

8. Режим работы клиники: с 9-00 до 19-00; воскресенье с 9-00 до 16-00

9. Перечень оказываемых Клиникой платных стоматологических услуг, с указанием их наименования и стоимости размещен на доске информации в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники.

10. Применяемые термины и определения:

Стоматологическая (медицинская) услуга – это медицинское вмешательство или комплекс 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, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинских услуг независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные

медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Пациента (например, муж в пользу жены, работодатель в пользу работника и т.п.)
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 заключённым 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.

2. Правила поведения пациента в Клинике.

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

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 приём к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);

В) своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

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.

7. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения 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 коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники;

Д) курить во всех помещениях Клиники и на прилегаемой 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 видеосъемку 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 (посещение) 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 сделать 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 оказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с главным врачом и (или) директором), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Клинике и законных требований работников Клиники.

3. 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 8-(48746)-5-26-24 или на сайте деним-стоматология.рф

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 или через сайт Клиники.

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 объёмы медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

4. На первичный осмотр и консультацию Пациент должен прийти заранее 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 ответственность 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 наличии подписанного обеими сторонами договора об оказании платных стоматологических услуг, форма (бланк) которого разработана Клиникой.
10. 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.
11. 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 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. Новомосковска.

12. 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 07.12.2011г. №1496н.

13. Приём пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации. Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врача размещены на информационной стойке в регистратуре Клиники и на сайте Клиники.

14. Необходимым предварительным условием предоставления Клиникой Пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача – специалиста, является дача (подписание) Пациентом или его законным представителем информационного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Информационное 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 «информирование добровольное согласие на медицинское вмешательство» подтверждает факт дачи Пациентом или его законным представителем информационного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно полученной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а так же о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

15. 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 собственной подписи в документе, поименованном как «информирование добровольное согласие на медицинское вмешательство».

16. 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».

17. 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 использование методов лечения, применения которых создает реальную угрозу жизни и здоровью Пациента, не исключая или не сводящих к минимуму такую угрозу, а так же если Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

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

19. 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.

20. 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 РФ медицинских технологий (методов) профилактики, диагностики и лечения стоматологических заболеваний.

21. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а именно: Медицинская стоматологическая Услуга полагается оказанной качественно, если Исполнителем, с учётом его оснащённости и применяемых медицинских технологий (методов профилактики, диагностики и лечения) выполнены составляющие медицинскую услугу действия (манипуляции), предусмотренные медицинскими правилами и разрешенными в РФ медицинскими технологиями и методами, с учётом сроков и рекомендаций, предусмотренных общепринятыми медицинскими правилами, технологиями, и методами, с учётом 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 ФЗ, иными нормативно – правовыми актами РФ предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских стоматологических услуг, качество предоставляемых клиникой платных медицинских стоматологических услуг должно соответствовать этим требованиям.

22. 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 ИП Тулякова.

«Положение о предоставлении гарантии на медицинские стоматологические услуги в ИП Тулякова размещено на информационной стойке в регистратуре Клиники и на сайте Клиники.

Гарантия носит персонализированный 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.

23. 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.

4. Порядок и условия оплаты

1. Стоимость услуг предусмотрена Перечнем услуг (прайсом) Клиники. Перечень услуг (прайс) Клиники размещен на доске информации Клиники, а так же на сайте Клиники.

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 производится непосредственно после их оказания, т.е. по окончании очередного приема, по ценам согласно прайсу, действующему на день оказания услуг.

4. Оплата за стоматологические услуги производится в следующей форме:

- наличными денежными средствами в кассу Клиники;
- в безналичной форме банковской (кредитной) картой.

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

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

5. 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. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- 5.1.3.получение консультаций врачей-специалистов;
- 5.1.4.облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5.1.5.получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 5.1.6.защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 5.1.7.возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 5.1.8.допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 5.1.9.допуск к нему священнослужителя, если это не нарушает внутренний распорядок Клиники;
- 5.1.10.информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 5.1.11.отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращения, 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 так же медицинским работником;
- 5.1.12.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;
- 5.1.13.получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;
- 5.1.14.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 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 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 Клинике 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.
6. Права и обязанности Клиники и лечащего врача
1. Лечащий 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 камня);

3. в праве 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 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 предлагаемых 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 документы, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего регистрацию;
- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номер, дату регистрации, перечень работ (услуг), составляющий медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование и

адрес места нахождения и телефон выдавшего ее 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 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 ее 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.

7. Ответственность клиники

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

Министерство Здравоохранения по Тульской области: 300045, г.Тула, ул.Оборонная, д.114 Г, тел.8(4872)24-51-40

Территориальный орган Росздравнадзора по Тульской области: 300028, г.Тула, ул.9 Мая, д1, тел.8(4872)25-15-36

Управление Федеральной Службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тульской области: 300045, г.Тула, ул.Оборонная, д.114

300028, г.Тула, ул.Мира, д.25 (отдел защиты прав потребителей), тел.8(4872)31-28-79

Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тульской области в городе Новомосковске, городе Донском, Богородецком, Веневском, Кимовском и Узловском районах: 301650, г.Новомосковск, ул.Свердлова, д.42, тел.8(48762)6-59-59

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 Директору Клиники 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.

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 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 несет ответственность перед Пациентом за непредоставление или несвоевременное предоставление информации об услугах, неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным 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 (оказание 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 – передаются в суд.

11. Клиника не отвечает за просрочку оказания услуг, а так же за недостатки оказанной стоматологической 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 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.