

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по
медицинской части
Афоничева Е.Н.
«10» января 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ООО «Семейная стоматология»
Сметанкина О.В.
«10» января 2022 г.

Правила предоставления платных медицинских услуг

1. Общие положения

- 1.1. Платные медицинские услуги в ООО «Семейная стоматология», (далее – ООО «Семейная стоматология»), предоставляются в соответствии Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации;
- 1.2. Платные медицинские услуги предоставляются организацией на основании действующего Прейскуранта, утверждаемого директором ООО «Семейная стоматология».
- 1.3. ООО «Семейная стоматология» оказывает услуги в помещении по адресу: Мурманск, пр-т Ленина, 85, телефон: 8 (8152) 45-90-44

2. Условия, порядок предоставления медицинских услуг

- 2.1 ООО «Семейная стоматология» является частной стоматологической организацией и в ней оказываются платные медицинские услуги. Организация не участвует в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.
- 2.2 Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов при непосредственном обращении или по телефонам 45-90-44.
- 2.3 День и время приема пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается пациентам, явившимся по предварительной записи. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приема врачей во все дни недели, о времени и месте приема пациентов директором, заместителем директора по медицинской части пациент может получить у администратора, по телефону в устной форме или наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле организации.
- 2.4 Прием пациентов с острой зубной болью возможен без предварительной записи в день обращения при наличии свободного соответствующего специалиста.
- 2.5 Первичный прием пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность (паспорт). Так же документ удостоверяющий личность предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина.
- 2.6 Первый раз Пациент является на приём за 15 минут до назначенного времени (для оформления всей необходимой медицинской документации). На все последующие приемы Пациент является в строго назначенное время.
- 2.7 Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора. В случае опоздания пациента на 15 минут и более, организация вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом.
- 2.8 В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.
- 2.9 При первичном обращении пациент заполняет паспортную часть листа консультаций или амбулаторной карты, анкету о здоровье, администратор помогает пациенту при заполнении документации. Составляется договор на оказание платных медицинских услуг. Предоставляются на ознакомление информированные добровольные согласия.
- 2.10 Перед началом манипуляций Пациенту необходимо сообщать врачу о принимаемых в настоящий момент лекарственных препаратах и о непереносимости медикаментов. Необходимо сообщать врачу об изменениях своего состояния в процессе лечения.
- 2.11 Договор на оказание платных медицинских услуг, информированные добровольные согласия на медицинские вмешательства, отказ от медицинского вмешательства, анкета о здоровье, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина, признанного недееспособным, подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.
- 2.12 Дети до 15 лет не имеют права подписывать договор, информированное согласие. Договор могут подписать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями (если они не опекуны, и не попечители) бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д. На первый прием должен прийти законный представитель и подписать необходимые документы (договор, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства). В случае отсутствия законного представителя организация имеет право отказать ребенку в приеме.
- 2.13 Информированное согласие ребенок имеет право подписывать с 15 лет, а также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично. Информация о состоянии здоровья ребенка с 15 до 18 лет может быть передана законным представителям, членам семьи и т.д. только с согласия ребенка.
- 2.14 Прием пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.
- 2.15 Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники.
- 2.16 Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения администратора и лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.
- 2.17 После собеседования и клинического осмотра врачом будет предложен план обследования и лечения. Врач устанавливает предварительный диагноз, рекомендует методы, объём, прогноз лечения, определяя необходимый для выполнения набор

- услуг из числа описанных в прейскуранте организации, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе, и после лечения, об альтернативных методах лечения и о том, как может повлиять тот или иной вид лечения на повседневную жизнь Пациента. Вместе с врачом Пациент выбирает метод, подходящий как с точки зрения цели обследования и лечения, так и с точки зрения экономических возможностей Пациента.
- 2.18 Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом.
- 2.19 При необходимости запись в медицинской карте доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, гарантии и т.д.).
- 2.20 В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.
- 2.21 Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами. Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях, предусмотренных действующим законодательством.
- 2.22 В целях безопасности в помещении ООО «Семейная стоматология» ведется видеонаблюдение.
- 2.23 Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление Пациента.
- 2.24 В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является предоставление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским персоналом ООО «Семейная стоматология» в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3. Порядок оплаты медицинских услуг

- 3.1. Прейскурант цен является текущей (меняющейся) ценой на части оказываемой услуги. Пациент оплачивает оказанную услугу (или часть услуги) после каждого приёма у врача в размере полной стоимости фактически оказанных в данное посещение услуг по расценкам действующего на момент оплаты прейскуранта цен. Оплата производится наличными рублями в кассу ООО «Семейная стоматология».
- 3.2. При выполнении ортопедических и дорогостоящих работ Пациент вносит предоплату в размере и на условиях, определяемых ООО «Семейная стоматология».
- 3.3. При поломке или утрате ортопедической конструкции, виниры, люминиры и др. по вине Пациента, оплата за изготовление, доставку и фиксацию нового аппарата производится за счет Пациента в соответствии с Прейскурантом цен, действующим на момент оказания услуг.
- 3.4. После осуществления оплаты медицинских услуг Пациенту (представителю Пациента) в соответствии с законодательством РФ выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (чек). На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию Пациента является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью Договора.
- 3.5. В случае, если после оплаты услуги, Пациент отказывается от ее получения или оказание услуги Клиникой невозможно в силу наличия объективных обстоятельств, денежные средства за не оказанную услугу подлежат возврату Пациенту, в соответствии с действующим законодательством РФ.

Возврат денежных средств производится следующим лицам:

- Пациенту, действующему от своего имени, – по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий);
- Законному представителю Пациента – по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий) и документов, подтверждающих законное представительство;
- Представителю Пациента – по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий) и доверенности на право получения возврата денежных средств, оформленной в установленном порядке (простая письменная форма доверенности – для представителя Пациента, заключившего договор на оказание платных медицинских услуг и оплатившего медицинские услуги от имени Пациента на основании доверенности выданной Пациентом; нотариальная форма доверенности – для иных представителей пациента).

Возврат денежных средств производится на основании письменного заявления Пациента (представителя Пациента) в срок не более 10 календарных дней с момента принятия вышеуказанного заявления Клиникой.

3.6. Пациент вправе отказаться после заключения настоящего договора от получения медицинских услуг по собственной инициативе, предоставив соответствующий отказ от медицинского вмешательства. В случае отказа Пациента от получения медицинских услуг, Пациент оплачивает ООО «Семейная стоматология» фактически понесенные организацией расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему договору.

4. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту

4.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья. В соответствии с нормативными актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, амбулаторная карта со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в организации, либо предоставленными Пациентом для диагностики стоматологических заболеваний, хранится в регистратуре.

4.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор организации. Справка выдается в течение 10 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату медицинских услуг.

4.3. По письменному требованию Пациента ему предоставляются копии медицинских документов, выписки, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. Информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным нормами действующего законодательства. Копии медицинских документов выдаются Пациенту при

предъявлении документа, удостоверяющего личность в соответствии с действующим законодательством РФ, в том числе с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ № 441н от 02 мая 2012 г. «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

4.4. Для получения копии медицинских документов Пациенту необходимо обратиться с письменным требованием к администратору ООО «Семейная стоматология». Пациент предупреждает Администратора о возникшей необходимости предоставления указанных данных за три рабочих дня. При получении пациент оформляет расписку в получении.

4.5. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии доверенности.

5. Порядок разрешения споров.

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации организации: директору, заместителям директора лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

5.2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.

5.3. По вопросам качества спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией организации.

6. Ответственность сторон по договору оказания платных медицинских услуг

6.1. В случае нарушения условий Договора стороны несут ответственность, установленную действующим законодательством и настоящими правилами.

6.2. При возникновении задолженности Пациента за оказанные медицинские услуги, организация имеет право приостановить дальнейшее оказание услуг до полной оплаты Пациентом уже оказанных организацией услуг.

6.3. Организация не несет ответственность за не предоставление медицинской услуги или некачественное ее предоставление, если причиной этого явилось:

6.3.1. не исполнение Пациентом до оказания медицинских услуг настоящих правил;

6.3.2. несоблюдение Пациентом рекомендаций по лечению и совершения иных действий, направленных на ухудшение здоровья Пациента;

6.3.3. оказание медицинской услуги по настоянию Пациента, несмотря на рекомендации Врача;

6.3.4. одновременное лечение Пациента в нескольких лечебных заведениях в связи с заблуждением, по причине которого он обратился в организацию, в том случае, если методы, рекомендованные для лечения Пациента в данных учреждениях, используются им без согласия Врачей организации;

6.3.5. медицинского вмешательства третьих лиц после оказания услуг организацией;

6.3.6. отрицательной реакции Пациента на лекарственные средства, рекомендованные Врачами для профилактики и лечения, в том случае, если подобная реакция не была отмечена ранее и прогноз о ее возникновении не мог быть сделан Врачами на основании произведенного обследования. Организация не несет ответственность за наступление от применения лекарственных средств и препаратов побочных эффектов, на возможность наступления которых изготовитель таких лекарственных средств и препаратов указывал в аннотации к ним;

6.3.7. в случае не оплаты Пациентом медицинской услуги (комплекса медицинских услуг), если для достижения положительного эффекта необходимо их комплексное оказание;

6.3.8. в случае отказа Пациента от дальнейшего оказания медицинской услуги (комплекса медицинских услуг).

6.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или не надлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если это произошло в результате действия форс-мажорных обстоятельств, возникших после даты подписания Договора, и если такие обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Договора, Форс-мажорные обстоятельства определяются как события или обстоятельства, находящиеся вне пределов разумного контроля Сторон, и включают: наводнения, землетрясения, ураганы, пожары и другие стихийные бедствия, неблагоприятные климатические условия, забастовки, военные действия, террористические акты, а также решения государственных органов Российской Федерации.

7. Контроль за предоставление платных медицинских услуг

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств связанных с оказанием платных медицинских услуг, организация несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. 7.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации. 7.3. Контроль за организацией и качеством оказания платных медицинских услуг Пациентам, а также за правильностью взимания платы, получением финансовых средств организацией по договорам с Пациентами, осуществляют государственные органы и организации, на которые в соответствии с законодательством Российской Федерации возложены указанные функции.

8. Дополнительные условия

8.1. Врач может рекомендовать отложить оказание стоматологических услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания (если это будет не связано с оказанием помощи по жизненным показаниям).

8.2. При возникновении спорных вопросов, необходимо обратиться к Администратору.

8.3. Свои вопросы и пожелания пациент также может передать руководству в письменном виде со своими контактными телефонами.

8.4. В организации используются электронные диагностические приборы, поэтому заранее на время проведения процедур, исследований и приема врача организация просит пациентов отключить мобильные телефоны, так как волны электромагнитного излучения могут нарушить работу мобильного телефона.

8.5. ООО «Семейная стоматология» НЕ ЯВЛЯЕТСЯ участником программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Бесплатную стоматологическую помощь в г. Мурманске в рамках программы государственных гарантий можно получить:

- МОСП «Стоматологическая поликлиника» г. Мурманск, ул. Буркова, 17, тел. 44-65-55

- МАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» г. Мурманск, ул. Ленина, 78, тел. 45-70-65

- «Детская стоматологическая поликлиника», г. Мурманск, ул. С.Перовской, 8, тел. 45-04-28