

от «13» мая 2013 г.

## Правила предоставления стоматологических услуг ООО «АЛЬДЕНТЕ»

*Правила предоставления стоматологических услуг (далее «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".*

Настоящие Правила регулируют отношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом (Заказчиком) в сфере предоставления платных стоматологических услуг, определяют условия и порядок их оказания.

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**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, на основании договоров;

**Иные услуги**, связанные с оказанием стоматологических услуг - сервисные услуги и другие услуги (работы) по оказанию медико-социальной помощи и прочие услуги;

**Исполнитель** – медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги пациенту (Заказчику);

**Пациент**- физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

**Заказчик** – юридическое (физическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести), либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в пользу третьего лица (Пациента).

### 1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1. Объем, срок и порядок оказания медицинских стоматологических услуг, определяются по соглашению сторон, на основании предварительного плана лечения. 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.

1.2. Основанием для оказания платных стоматологических услуг является добровольное согласие Пациента (Заказчика) или его законного представителя приобрести стоматологическую услугу и (или) иную услугу, связанную с оказанием медицинской услуги, на возмездной основе за счет средств Пациента (Заказчика).

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

1.4. 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, который должен содержать перечень услуг, стоимость, порядок оплаты, срок оказания медицинских услуг.

1.5. Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет могут 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.

1.6. В случае отказа Пациента (Заказчика) от подписания Договора и других документов необходимо на договоре сделать запись «Ф.И.О. или Заказчик отказался подписать настоящий договор (информированное согласие, уведомление)», ставится дата и подпись Администратора и лечащего врача. Два экземпляра договора (согласия, уведомления) вкладываются в медицинскую карту.

1.7. Исполнитель не вправе отказывать в оказании медицинских услуг Пациенту (Заказчику), за исключением, когда Исполнитель не в силе оказать их.

1.8. 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.

1.9. 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: \_\_\_\_\_. Электронный адрес Исполнителя: \_\_\_\_\_;

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

1.11.Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия Пациента (Заказчика) или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником 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.

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

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

1.14.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 содержится в медицинской документации Пациента (Заказчика).

1.15.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.).

1.16.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.

1.17.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 3 (трех) рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

1.18.Услуги оказываются сотрудниками Исполнителя (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании, и материалами Исполнителя в соответствии с согласованным планом лечения и в порядке, утвержденном в правилах оказания услуг в Исполнителя.

1.19. 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.

1.20.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, касающиеся данного заболевания.

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

1.22. 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 план лечения, определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте Исполнителя и отражает его в медицинской документации Пациента (Заказчика).

1.23.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.

1.24.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 письменного согласия Пациента (Заказчика). Отказ Пациента (Заказчика) от проведения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, оформляется письменно, с разъяснением Пациенту (Заказчику) последствий такого отказа.

1.25. 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 «Президент СК №1» медицинские услуги, не возвращается.

## 2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

2.1.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.

## 3.ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ

3.1.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.

3.2. День и время приёма пациент (Заказчик) выбирает из имеющихся свободных дат, по согласованию с администратором. Пациент является на приём к врачу в назначенное время.

3.3. 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 сокращён.

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

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

3.6. Приём по острой боли ведётся по мере высвобождения соответствующего врача.

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

#### **4. ПРИЁМ ПАЦИЕНТА (ЗАКАЗЧИКА)**

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

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

4.3. Во время первичного осмотра и консультации, врач проводит диагностическое исследование, устанавливает диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем информирует пациента.

4.4. Виды диагностического обследования рекомендуются Пациенту (Заказчику) индивидуально, исходя из объективного состояния здоровья Пациента (Заказчика) на момент оказания услуги. Отказ Пациента (Заказчика) от проведения части или комплекса необходимого обследования, ведут к погрешности диагностики, снижению качества лечения, ухудшению прогноза, в этом случае, риск недостижения положительного результата лежит на Пациенте (Заказчике).

4.5. 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 оказания услуги и отражаются в медицинской документации.

4.6. 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 находящемся в медицинской документации.

4.7. 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:

1. Записаться на прием к врачу и забронировать время визита.

2. Являться на прием в назначенный срок. Предупредить сотрудника Исполнителя по телефону или лично о невозможности визита.

3. Строго выполнять рекомендации и предписания врача, соблюдать сроки контрольных осмотров и лечебных мероприятий.

4. Для безопасности и эффективности стоматологического лечения предоставлять достоверные данные в ходе оформления медицинской документации.

5. 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.

6. Немедленно извещать врача об осложнениях или иных отклонениях, возникших в процессе лечения, а также при каждом посещении лечащего врача сообщать о приеме новых медикаментов.

7. Проходить профилактический осмотр после проведенного лечения 1 раз в 6 месяцев, если иной срок не установлен врачом.

8. Выполнять указания медицинского персонала во время оказания услуги, соблюдать правила внутреннего распорядка Исполнителя.

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

1. Поручить лечение врачу, имеющему соответствующее медицинское образование сертификат по специальности и медицинскую книжку. 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).

2. Поставить в известность Пациента (Заказчика) о возникших обстоятельствах, которые могут привести к изменению объема оказания услуг, плана лечения, стоимости и возможных осложнениях при лечении.

3. Обеспечить Пациента (Заказчика) бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения об Исполнителе, месте его нахождения, режиме работы, перечне услуг и их стоимости, сведения о квалификации и сертификации специалистов, другой информацией, предусмотренной действующим законодательством РФ.

4. Самостоятельно определить характер, объем и этапы лечения, манипуляций, необходимых для лечения влияющих на улучшение прогноза, Пациента (Заказчика) в рамках плана лечения.

5. С согласия Пациента (Заказчика) делать рентгеновские снимки, диагностические модели и проводить любые диагностические мероприятия, которые врач найдет необходимым для обследования и лечения Пациента (Заказчика).

6. Учитывать сведения и документы, полученные от Пациента (Заказчика) (в случаях предыдущего лечения в других медицинских организациях), необходимые для эффективной диагностики и лечения.

7. 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.

8. 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.

## 6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

6.1. Оплата стоматологических услуг производится в рублях через кассу клиники.

6.2. Допускаются иные варианты оплаты стоматологических услуг (через страховую компанию по безналичному расчёту, или через организацию, в которой работает Пациент (Заказчик) по безналичному расчёту и проч.) Такие варианты заранее оговариваются, фиксируются в дополнительном соглашении сторон и осуществляются после заключения договора между ООО «Президент СК №1» и организацией, оплачивающей стоматологическое лечение.

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

6.4. Общая стоимость лечения определяется согласно предварительному плану лечения, составленному врачом и согласованному с Пациентом (Заказчиком). Согласованный с Пациентом (Заказчиком) план лечения, о чем свидетельствует подпись Пациента (Заказчика), содержащий объем, этапы, сроки и стоимость лечения является выполняемым планом лечения, а отраженная в нем стоимость – предварительной сметой.

6.5. 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).

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

6.7. Оплата **ортопедического лечения** (зубного протезирования) производится двумя частями: 50% от общей суммы после снятия слепков, вторая половина - при установке ортопедической конструкции Пациенту (Заказчику). Оплата может быть поэтапной, где стоимость, срок, порядок оплаты предусмотрен дополнительным соглашением к договору.

6.8. Порядок оплаты при **ортодонтическом лечении** составляется индивидуально согласно плану ортодонтического лечения. Пациентам (Заказчикам) предоставляется возможность поэтапной оплаты лечения (рассрочки) по согласованному дополнительному соглашению к договору на оказание стоматологических услуг.

6.9. **Хирургическое лечение.** При записи пациента на **операцию по установке дентальных имплантатов** взимается **аванс**. Стоимость аванса в полном объёме учитывается при проведении операции. В случае, если пациент отказывается от операции менее чем за 24 часа или не является на операцию без предупреждения, аванс аннулируется и при последующем лечении не учитывается. Поэтапная оплата услуг может быть согласована дополнительным соглашением к договору.

6.10. 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.