

10 октября 2024г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В КЛИНИКАХ «ЛЮКС СМАЙЛ»



I. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а так же Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. и Федеральным законом «О защите прав потребителей в РФ» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

1.2. Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления платных медицинских стоматологических услуг (далее по тексту - Стоматологические услуги), порядок их оплаты в клинике «ЛЮКС СМАЙЛ», наименование юридического лица ООО «ЛЮКС СМАЙЛ» (далее по тексту - Клиника).

1.3. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на стойке ресепшена Клиники в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайтах Клиники – <https://luxsmile.net> – <https://luxsmile.net> – <https://luxsmile.net>

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

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

1.6. Клиника оказывает платные медицинские услуги в области стоматологии на основании Лицензии № Л041-01153-30/00328593, выданной Министерством здравоохранения по Астраханской области в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренной приложением к лицензии.

1.7. Клиника оказывает платные медицинские услуги в следующих филиалах ООО «Люкс Смайл»:

- г. Астрахань, ул. Донбасская, д. 3, помещение 02
- г. Астрахань, ул. Генерала Епишева д. 1, корп. 1, помещение 02а
- г. Астрахань, ул. Боевая, д. 40, пом. 61

1.8. Режим работы Клиники: с 9-00 до 20-00 в будние дни, суббота и воскресенье с 9-00 до 19-00.

1.9. Перечень (Прайс) оказываемых Клиникой платных стоматологических услуг, с указанием их наименования и стоимости размещен на стойке в регистратуре в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайтах Клиники – <https://luxsmile.net> – <https://luxsmile.net> – <https://luxsmile.net>

1.10. Применяемые термины и определения:

Стоматологическая (медицинская) услуга - это медицинское вмешательство или комплекс медицинских 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, один из родителей в пользу ребенка, 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 заключенным 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

II. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

2.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских стоматологических услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администраторов Клиники по телефону 20-04-60

2.2. 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 – <https://luxsmile.net> – <https://luxsmile.net> – <https://luxsmile.net>

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

2.4. На первичный осмотр и консультацию Пациент должен прийти заранее, не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема для оформления соответствующей документации (договора, согласия на обработку персональных данных, анкеты о состоянии здоровья, медицинской карты) и своевременного начала приема

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. 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 ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного телефона, выключенного телефона, а так же в случае, если пациент не отвечает на звонки.

2.8. Если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора Клиники.

2.9. 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.

2.10. Медицинские услуги по дентальной имплантации предоставляются на основании дополнительно заключенного договора об оказании услуг по дентальной имплантации в письменной форме, т.е. при наличии подписанного обеими сторонами договора об оказании услуг по дентальной имплантации, форма (бланк) которого разработана Клиникой.

2.11. Договор об оказании платных стоматологических услуг и договор об оказании услуг по дентальной имплантации являются типовыми, т.е. одинаковым для всех Пациентов (Заказчиков), обратившихся за получением платных стоматологических услуг в Клинику, и заключается путем присоединения Пациента (Заказчика) к условиям типового договора, которое подтверждается подписью Пациента или Заказчика под договором и(или) соглашением в разделе «подписи сторон».

2.12. Договор на оказание платных стоматологических услуг в отношении несовершеннолетнего от 0 до 14 лет заключается (подписывается) его законным представителем (родителем, усыновителем, опекуном).

В случае, если сопровождающее ребенка лицо не является его законным представителем, при себе необходимо иметь доверенность на заключение договора и дачу информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, оформленную по форме, прилагаемой к настоящим Правилам.

Договор на оказание платных стоматологических услуг в отношении несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет заключается с письменного согласия его законных представителей, оформленного по форме, прилагаемой к настоящим Правилам.

2.13. 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.

2.14. Клиника ООО «ЛЮКС СМАЙЛ» не является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС).

2.15. Клиника предоставляет медицинские услуги застрахованным по программе добровольного

медицинского страхования (имеющим действующий страховой полис ДМС) при наличии заключенного между Клиникой и Страховой организацией договора на предоставление платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию. Заключение договора добровольного медицинского страхования между Страховой компанией и Клиникой, а так же между Пациентом и Страховой компанией и оплата медицинских услуг осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

Перечень Страховых компаний, с которыми у Клиники заключен договор на предоставление платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию можно узнать в регистратуре либо на сайтах Клиники – <https://luxsmile.net> – <https://luxsmile.net> – <https://luxsmile.net>

2.16. 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 07.12.2011 г. № 1496н;

- Порядка оказания медицинской помощи детям, страдающим стоматологическими заболеваниями, утвержденного приказом Минздравсоцразвития РФ от 03.12.2009 г. № 946н

2.17. Приём пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации при обязательном участии ассистента (медицинской сестры).

Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационной стойке в ресепшене Клиники и на сайтах Клиники – <https://luxsmile.net> – <https://luxsmile.net> – <https://luxsmile.net>

2.18. Необходимым предварительным условием предоставления Клиникой Пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача-специалиста, является дача (подписание) Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство

Информированное 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 «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» подтверждает факт дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно (т.е. до подписания) 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.

2.19. 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 собственноручной подписи в документе, поименованном как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».

2.20. 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».

2.21. 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 использовании методов лечения, применение 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.

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

2.23. 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.

2.24. 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 Российской Федерации медицинских технологий (методов) профилактики, диагностики и лечения стоматологических заболеваний.

2.25. Платные медицинские стоматологические услуги, по просьбе Пациента или его законного представителя, изложенной им в письменной форме, могут быть предоставлены в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств (в объеме меньшем, чем предусмотрено стандартами и протоколами).

2.26. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а именно:

Медицинская стоматологическая Услуга полагается оказанной качественно, если Исполнителем, с учетом его оснащённости и применяемых медицинских технологий (методов профилактики, диагностики и лечения) выполнены составляющие медицинскую услугу действия (манипуляции), предусмотренные общепринятыми медицинскими правилами и разрешенными в РФ медицинскими технологиями и методами, с учетом сроков и рекомендаций, предусмотренных общепринятыми медицинскими правилами, технологиями и методами, с учетом 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 федеральным законом, иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских стоматологических услуг, качество предоставляемых клиникой платных медицинских стоматологических услуг должно соответствовать этим требованиям.

2.27. 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 стоматологии ЛЮКС СМАЙЛ».

«Положение о предоставлении гарантии на медицинские стоматологические услуги в стоматологии ЛЮКС СМАЙЛ» размещено на информационной стойке в ресепшене Клиники и на сайтах 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.

2.28. 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

4.1. Стоимость услуг предусмотрена Перечнем услуг (прайсом) Клиники.

Перечень услуг (прайс) Клиники размещен на стойке ресепшена Клиники, а так же на сайтах Клиники - – <https://luxsmile.net> – <https://luxsmile.net>– <https://luxsmile.net>

4.2. Клиника вправе в одностороннем порядке изменить Перечень услуг (прайс) Клиники, как по составу услуг, так и по их стоимости.

4.3. Оплата за предоставленные стоматологические услуги (за исключением ортопедических, ортодонтических и услуг по дентальной имплантации) производится непосредственно после их оказания, т.е. по окончании очередного приема, по ценам согласно Перечню услуг (прайсу), действующему на день оказания услуг.

4.4. Оказание стоматологических услуг по дентальной имплантации, ортопедических (по протезированию) и ортодонтических услуг осуществляется после внесения аванса в размере 60% от предварительной стоимости лечения (операции, протезирования, установке брекет-системы) после выбора Пациентом конструкции и составления предварительного расчета стоимости лечения.

Окончательный расчет за оказанные услуги по дентальной имплантации, ортопедические (по протезированию) и ортодонтические услуги производится в день проведения операции по дентальной имплантации, установки ортопедической или ортодонтической конструкции.

4.5. В случае нарушения Пациентом сроков оплаты Пациент уплачивает Клинике пеню в размере 1 % от суммы задолженности за каждый день просрочки.

4.6. Оплата за стоматологические услуги производится в следующей форме:

- наличными денежными средствами в кассу Клиники;
- в безналичной форме банковской (кредитной) картой;
- в безналичной форме путем перечисления (перевода) денежных средств с расчетного счета Пациента на расчетный счет Клиники;
- путем перечисления денежных средств с расчетного счета банка-партнера на расчетный счет Клиники на основании предоставленного банком-партнером кредита, при этом в последующем расчеты по возмещению кредита осуществляются Пациентом непосредственно банку.

4.7. 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.

4.8. В случае недостаточности у Пациента (Заказчика) денежных средств для оплаты оказанной услуги в установленный договором срок, задолженность пациента (Заказчика) перед Клиникой оформляется долговой распиской по форме, прилагаемой к настоящим Правилам.

4.9. При оплате стоматологических услуг банковской картой принимаются следующие виды банковских карт:

- «VISA»;
- «MasterCard»;
- «Maestro».

5. Права и обязанности Пациента

5.1. Пациент имеет право на:

- 5.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
 - 5.1.2. выбор врача и выбор медицинской организации;
 - 5.1.3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - 5.1.4. получение консультаций врачей-специалистов;
 - 5.1.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - 5.1.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - 5.1.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - 5.1.9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - 5.1.10. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
 - 5.1.11. допуск к нему священнослужителя, если это не нарушает внутренний распорядок Клиники;
 - 5.1.12. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
 - 5.1.13. 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;
- 5.1.14. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
 - 5.1.15. получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;
 - 5.1.16. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

5.2. Пациент обязан:

- 5.2.1. заботиться о сохранении своего здоровья;
- 5.2.2. соблюдать режим лечения, правила поведения пациента в медицинской организации (Клинике) и нормы поведения в общественных местах;
- 5.2.3. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 5.2.4. являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное врачом время;
- 5.2.5. соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- 5.2.6. выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения;
- 5.2.7. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 5.2.8. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве лечения;
- 5.2.9. в случае своего согласия подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, составленное в письменной форме;
- 5.2.10. в случае отказа от медицинского вмешательства подписать отказ от медицинского вмешательства, составленный в письменной форме;
- 5.2.11. ознакомиться с рекомендованным (рациональным) планом лечения и подписать его;
- 5.2.12. неукоснительно выполнять все предписания и назначения лечащего врача;
- 5.2.13. немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

5.3. Пациент (Заказчик) обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и порядке,

предусмотренные договором об оказании платных медицинских стоматологических услуг.

5.4. 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

6.1. Лечащий врач (врач) имеет право:

6.1.1. самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза (диагностику) и оказания медицинской помощи (лечения);

6.1.2. требовать прохождения до начала лечения подготовительных процедур по профессиональной гигиене полости рта (удаление налета и зубного камня);

6.1.3. вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение (план лечения) и провести дополнительное специализированное лечение;

6.1.4. отказаться от дальнейшего ведения пациента, если пациент нарушает режим и сроки лечения, не выполняет назначения (рекомендации) врача по лечению, проявляет грубое, неуважительное отношение;

6.1.5. на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

6.1.6. совершенствование профессиональных знаний.

6.2. Лечащий врач (врач) обязан:

6.2.1. 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;

6.2.2. 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 предполагаемых результатах лечения;

6.2.3. 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;

6.2.4. не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

6.3. 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 документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номер, дату регистрации, перечень работ (услуг), составляющий медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование и адрес места нахождения и телефон выдавшего её 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 здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

6.4. 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.

6.5. 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 её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

6.6. 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.

6.7. По требованию Пациента (Заказчика) Клиника составляет предварительный план по стоимости лечения на предоставляемые по договору платные медицинские услуги, которая является неотъемлемой частью договора.

6.8. 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.

6.9. 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.

6.10. 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.

6.11. 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

7.1. 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.

7.2. Претензии и жалобы пациентов предъявляются в устной форме непосредственно главному врачу Клиники в установленные часы приема или в письменном виде.

Претензии (жалобы), поданные в письменном виде, рассматриваются врачебной комиссией Клиники в течение 10 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.

7.3. Во время рассмотрения жалобы, претензии Клиника имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии по существу.

7.4. 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.

7.5. Клиника не принимает претензии 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.

7.6. В соответствии с законодательством РФ Клиника несёт 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, разрешённым на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни пациента.

7.7. 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 вернуть 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.

7.8. 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.

7.9. Клиника не отвечает за просрочку оказания услуг, а так же за недостатки оказанной стоматологической услуги, если они возникли:

7.9.1. 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;

7.9.2. вследствие несоблюдения пациентом правил пользования результатом оказанной услуги, в т.ч. ортопедической, ортодонтической конструкцией, восстановленным зубом и т.п.;

7.9.3. вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

7.10. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством РФ.

7.11. Контроль за соблюдением Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в рамках установленных полномочий.