



«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор  
ООО «ВалаАМ-Пушкин»  
П.С.Мешалкин  
08. 2019 г.

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ

**ООО «ВалаАМ-Пушкин» (зарегистрированный товарный знак «Валаам»)**

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских стоматологических услуг ООО «ВалаАМ-Пушкин».
2. Платные стоматологические медицинские услуги населению предоставляются клиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической, зубопротезной помощи в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг.
3. Предоставление платных медицинских услуг населению учреждением осуществляется в соответствии с лицензией.
4. Клиника обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям и стандартам, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.
5. Клиника обеспечивает граждан бесплатной, доступной и информацией, включающей в себя сведения о местонахождении клиники, юридического лица, лицензии, перечне работ и услуг, составляющих медицинскую деятельность, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях, порядке предоставления и получения этих услуг и иные сведения о платных услугах, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг. Эти сведения находятся на информационном стенде
6. Предоставление платных медицинских услуг оформляется в обязательном порядке договором оказания платных медицинских услуг.
7. Прием Пациентов на консультацию/предварительный прием и на лечение ведётся по предварительной записи у администратора в соответствии с графиком работы врачей. Предварительная запись осуществляется лично пациентом или по телефону Клиники. В случае если Пациент не может явиться на прием в назначенное время, он обязан перезвонить за сутки по телефону: 7770123
8. Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача. Очередность приема в этой ситуации определяются медицинским персоналом клиники.
9. Сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме в случае опоздания пациента и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;
10. График работы врачей Клиники и часы их работы являются гибкими, для их уточнения необходимо позвонить в Клинику. Часы работы Клиники: понедельник-пятница с 09.00 до 21.00, суббота -воскресенье – с 10.00 до 20.00.
11. Телефонные переговоры Пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.
12. В целях безопасности и улучшения качества обслуживания в клинике проводится видеорегистрация в холлах и медицинских кабинетах, а так же проводится запись телефонных разговоров с администратором.

### 13. Врач на консультации и приеме:

- - проводит диагностику состояния полости рта, при необходимости назначает дополнительные методы диагностики, обследования, консультации врачей-специалистов;
- - предоставляет информацию о состоянии здоровья Пациента;
- - предоставляет Пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, предлагает возможные варианты, методы лечения, информирует о возможных последствиях при выборе того или иного метода лечения, а так же о последствиях в случае отказа от лечения, о противопоказаниях, рисках, о возможных осложнениях и особенностях, дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- - информирует о гарантийных сроках на стоматологическое лечение;
- - оформляет информированное добровольное согласие (ИДС) на оказание стоматологических услуг;
- - согласовывает способ, сроки и стоимость лечения, составляет План лечения.
- - предоставляет необходимую информацию по обеспечению надлежащего использования результата оказанной услуги, уходу за полостью рта.
- - проинформирует Пациента, что невыполнение указаний врача и иные обстоятельства, зависящие от Пациента, такие как: несоблюдение гигиены, правил использования, несвоевременное посещение, утаивание о себе необходимых данных для лечения, отказ от необходимого эндодонтического, ортопедического и хирургического и любого другого лечения, рекомендованного обследования, настаивание Пациента на выборе заведомо неверного метода исполнения услуги, могут снизить качество проводимого лечения.
- - по согласованию с руководством Клиники может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;
- - отказать Пациенту в плановом приеме, в том числе в случае опоздания Пациента и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;

### 14. Клиника обязана:

- - оказать Пациенту медицинскую помощь, если неоказание помощи создает реальную угрозу причинения серьезного вреда здоровью пациента, его жизни и здоровью окружающих;
- - врач обязан оказать медицинскую помощь в соответствии с имеющимися знаниями в области медицины и наличием документа, который подтверждает его правовой статус. Услуга оказывается в согласованные с Пациентом сроки. Срок выполнения услуги может быть продлен: если оказание услуги в указанные сроки невозможно по независящим от сторон причинам; в случае возникновения необходимости в дополнительном лечении или обследовании; если Пациент своими действиями препятствует оказанию услуги.

## 15. Клиника имеет право:

1. - отказать Пациенту в заключение Договора оказания платных медицинских услуг (отказать в предоставлении услуг) или расторгнуть этот Договор в одностороннем порядке в следующих случаях и/или при наличии следующих обстоятельств:
  - - невозможность предоставления услуг/услуги по причине отсутствия в штате соответствующего специалиста;
  - - недостаточности квалификации или профессиональных навыков/опыта врача;
  - - повышенных эстетических требованиях Пациента к результатам работы;
  - - Клиника не располагает необходимыми техническими возможностями для оказания должного вида медицинской стоматологической помощи;
  - - врач не в состоянии установить с Пациентом терапевтическое сотрудничество, согласовать с ним план лечения, его цену и т.п.;
  - - невозможность соблюдения сроков предоставления медицинских услуг, заявленных Пациентом;
  - - выявлении противопоказаний к данному виду услуги;
  - - невыполнении предписаний и рекомендаций врача: несоблюдения Пациентом предписаний, режима, диеты, выполнения определенных процедур и т. д. (ст. 13 Закона о защите прав потребителей, ст. 401 ГК РФ, Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан);
  - - нарушении сроков оказания медицинской услуги по вине Пациента; (ст. 708 ГК РФ, ст. 28 Закона о защите прав потребителей);
  - - неявке на приём или контрольный осмотр в назначенное время; Пациент, опоздавший на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.), может получить данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Клиники;
  - - настаивании Пациента на лечении (и получении такого лечения), не предусмотренного планом лечения, если это по мнению врача приведет к снижению качества проводимого стоматологического лечения. При этом Пациент обязан оплатить фактически оказанные Клиникой (Исполнителем) к моменту расторжения Договора на оказание платных медицинских стоматологических услуги;
  - - несвоевременной и (или) неполной оплате услуги Пациентом;
  - - если Пациент не дает согласия: на подписание Договора с Клиникой на оказание медицинских услуг; на подписание ИДС; на заполнение Анкеты и заверения данных своей подписью; на согласование плана лечения и др. необходимых для оказания медицинской помощи документов; на превышение суммы оказываемых услуг в случаях необходимости внесения изменений в план лечения, изменения методов лечения и проведения дополнительных медицинских мероприятий (ст. 33 Закона о защите прав потребителей) и т.п.
  - - Пациент не предоставляет документы о ранее проведенном лечении, если в них имеется необходимость;
  - - Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, под действием психотропных веществ, проявляет агрессивное, опасное или другое неадекватное для общественного места поведение;

- - Пациент демонстрирует неуважительное, оскорбительное поведение в отношении сотрудников Клиники и/или пациентов Клиники;
2. Требовать у Пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.

**Пациент обязан соблюдать Правила поведения в Клинике, а именно:**

- - при первом посещении Клиники предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверения личности);
- - пациент получающий помощь по полису страховой компании в каждое посещение должен предоставить полис а так же документ, удостоверяющий личность.
- - при первом посещении прийти в Клинику за 20 минут до начала приема врача, с целью ознакомления с условиями Договора о предоставлении платных стоматологических услуг и другими документами Клиники, в том числе: Правилами предоставления платных стоматологических услуг в Клинике, Порядком рассмотрения обращений граждан в Клинике, Положением о гарантийных сроках, Порядком ознакомления пациентов с медицинской документацией отражающими состояние их здоровье и др.;
- - до предоставления медицинских услуг предоставить все необходимые данные о себе администратору и врачу Клиники;
- - удостоверить личной подписью достоверность данных, указанных в Анкете пациента;
- - ознакомиться и заполнить вместе с администратором и/или врачом следующие медицинские документы: Медицинскую амбулаторную карту стоматологического пациента; Информированное Добровольное Согласие на стоматологическую услугу; План лечения с указанием вида работ/услуг, сроков их исполнения и их стоимости; Договор на оказание платных стоматологических услуг; др. документы при необходимости. Подтвердить личной подписью ознакомление и согласие с содержанием вышеуказанных документов. Отказ от подписи документов удостоверяется подписями лечащего врача и администрацией Клиники;
- - быть пунктуальным, не опаздывать на прием к врачу;
- - своевременно и в полном объеме оплачивать услуги/работы Клиники;
- - во время нахождения в Клинике уменьшить громкость сигнала вызова мобильного телефона или переключить вызов в режим «вибрация»;
- - проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- - не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- - соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- - посещать Клинику в соответствии с установленным графиком назначенного времени приема и работы Клиники;
- - при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;

- - не вмешиваться в действия лечащего врача во время приема, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- - не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- - бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- - соблюдать правила пожарной безопасности;
- - строго соблюдать и выполнять установленные врачом профилактические и лечебные мероприятия;
- - принять на себя ответственность за результаты услуги, оказанной по письменному настоянию самого Пациента без гарантии качества со стороны врача;
- - в случае возникновения в течение гарантийного срока любых дефектов пломб и коронок, немедленно обратиться в Клинику, не прибегая к помощи других лечебных учреждений.

**1. Соблюдать запреты:**

- - не проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- - не иметь при себе крупногабаритные предметы;
- - не находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- - не находиться и не заходить в лечебные кабинеты без разрешения персонала клиники;
- - не употреблять пищу в любых помещениях Клиники;
- - не курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
- - громко не разговаривать, не шуметь, не хлопать дверьми;
- - не оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- - не выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- - не изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- - не размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- - не производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;
- - не выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- - не находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- - не преграждать проезд транспорта ко входам в Клинику;
- - на доступ в помещения Клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, со внешним видом, не отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям;

Пациент имеет право на:

- - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья (диагнозе, прогнозе развития заболевания, методах лечения, связанных с ними рисках, возможными видами мед.вмешательства, его последствиями и результатами);
- - оказание профессионального, качественного и своевременного стоматологического лечения в соответствии с утвержденными стандартами;
- - получение выписок и копий медицинских документов; копии лицензий Клиники иных открытых сведений о Клинике;
- - на выбор врача с учетом его согласия;
- - на сохранение врачебной тайны и охрану персональных данных;
- - а выбор лица, которому может быть предоставлена информация о состоянии здоровья;
- - на отказ от Договора на оказание платных стоматологических услуг и возврат ранее внесенной за услугу оплаты, при условии возмещения Клинике всех понесенных ею расходы, связанных с исполнением этого Договора;
- - на личное обращение в Клинику с жалобой, претензией, предложением, заявлением и т.п. и на получение ответа на свое обращение.

Пациент оплачивает оказанные услуги за наличный расчет, путем внесения денежных средств в кассу Клиники, оплаты платежными картами, либо за безналичный расчет, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Клиники. При оплате ортопедических (зубопротезных работ) работ Пациент вносит аванс в размере не менее 90% от стоимости планируемых услуг, при имплантации – 100%, при оказании ортодонтических услуг -70% Если сумма аванса превысила стоимость лечения, пациенту возвращается излишне уплаченная сумма. Если стоимость лечения превышает размер внесенного аванса, Пациент вносит недостающую сумму.

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

В процессе лечения может возникнуть необходимость в изменении Плана лечения, которое может повлиять на общую стоимость лечения. В этом случае Клиника обязана незамедлительно сообщить об этом Пациенту. Пациент при этом вправе отказаться от дальнейшего лечения и расторгнуть договор, возместив Клинике фактически понесенные расходы. Если Пациент письменно не возражает, лечение продолжается на новых условиях. Окончательная стоимость определяется сторонами в Платежном документе, что удостоверяется подписью Пациента.

По окончании лечения и выполнения всех условий договора Клиника дает Пациенту гарантию сроком, утвержденным Клиникой в соответствии законодательством РФ в данной сфере и Положением о предоставлении гарантий на услуги и работы, производимые в Клинике.

Гарантийный срок подразумевает, в том числе, согласие Пациента с частотой и сроками контрольных осмотров, вмешательств, процедур и других манипуляций, входящих в состав поддерживающего лечения. Гарантийные обязательства Пациента аннулируются в случае несоблюдения им условий гигиенического ухода за полостью рта, нарушения сроков повторных визитов и (или) контрольных осмотров, при получении услуг, связанных с лечением в другой клинике и др. случаях, указанных в Положении о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в Клинике.

Пациент вправе в любое время отказаться от лечения в Клинике. Ему возвращается оплаченная денежная сумма за вычетом стоимости проделанной работы, включая стоимость снятия ортопедической или ортодонтической конструкции.

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

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

В случае отказа Пациента от окончания лечения, при несоблюдении рекомендаций врача, гигиены полости рта, а также при неявке на очередной профилактический осмотр гарантийные обязательства на уже проведенное лечение аннулируются.

Если стоматологическая услуга была оказана в соответствии с показаниями и в объеме, адекватном состоянию здоровья Пациента на момент обращения, в соответствии с принятыми стандартами, то все неблагоприятные последствия такой услуги расцениваются как форс-мажорные обстоятельства (не прогнозируемый исход).