«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «Зет32»

_____ Д.К. Назарова

«12» марта 2021 г.

ПРАВИЛА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

В КЛИНИКЕ ООО «Зет32»

I. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании и в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011 года, Федеральным законом «О защите прав потребителей в РФ» № 2300-1 от 07.02.1992 года, а также в соответствии с с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 гогода № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей, условия и порядок предоставления платных медицинских стоматологических услуг (далее по тексту – Стоматологические услуги), порядок их оплаты в клинике ООО "Зет32" (далее по тексту – Клиника).

1.3. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на стойке в регистратуре Клиники в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники www.z-32.ru.

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 ЛО-02-01-005945 от 15 ноября 2017 г., выданной Министерством здравоохранения Республики Башкортостан в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренной приложением к лицензии, а именно:

При осуществление доврачебной медицинской помощи по:

- рентгенологии;

- сестринскому делу;

- стоматологии;

- стоматологии ортопедической;

При осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи по:

- стоматологии;

- ортодонтии;

- стоматологии детской;

- стоматологии ортопедической;

- стоматологии терапевтической;

- стоматологии хирургической.

1.7. Услуги Клиники оказывают - ООО "Зет32" и ИП Назарова Д.К., в соответствии с лицензиями.

1.8. Клиника расположена по адресу: г. Уфа, ул. Минигали Губайдуллина, дом 11.

1.9. Режим работы Клиники: пн-пт с 9:00 до 21:00, Сб-вс – с 10:00-18:00.

1.10. Перечень 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 сайте Клиники www.z-32.ru.

1.11. 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.

Комплексный план лечения (КПЛ) – комплекс медицинских вмешательств, согласованный с пациентом, 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 Клиники, 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

2. Правила поведения в Клинике

2.1. Пациент (Посетитель), при входе в Клинику, снимает уличную обувь, одевает одноразовые носки и предлагаемые тапочки Клиники, оставляет верхнюю одежду в шкафу и/или вешалке при регистратуре Клиники и, по приглашению персонала Клиники, проходит в зону ожидания.

2.2. Пациент проходит в лечебные помещения (на первом и втором этаже) только по приглашению и в сопровождении персонала Клиники.

2.3. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании (помещении) Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов, педагогов, других сопровождающих их лиц.

2.4. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний.

2.5. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре Клиники.

2.6. Пациент:

а) проявляет в общении с медицинским работником такт , уважение и доброжелательность;

б) не приходит на прием к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);

в) своевременно является на прием и предупреждает о невозможности явки по уважительной причине;

г) не предпринимает действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

д) соблюдает установленный порядок деятельности Клиники и общепринятые правила поведения в общественных местах;

е) не вмешивается в действия лечащего врача и не осуществляет иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

ж) не допускает проявления неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

з) бережно относится к имуществу Клиники, соблюдает чистоту и тишину в помещениях Клиники.

2.7. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещении Клиники запрещается:

а) проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

б) иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;

в) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

г) употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники;

д) курить во всех помещениях Клиники и на прилагаемой к клинике территории;

е) выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления, а также имущество Клиники, временно вручаемое пациенту на период посещения (тапочки);

ж) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов (стоек) и из информационных папок;

з) помещать на стендах и оставлять на журнальных столиках объявления без разрешения руководства Клиники;

и) производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения руководства Клиники;

к) выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

л) находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, в грязной обуви, без бахил.

2.8. Запрещается доступ в здание (помещение) и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания (помещения) Клиники сотрудниками Клиники и(или) правоохранительными органами.

2.9. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения в клинике работники Клиники вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

2.10. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам и посетителям Клиники, нарушение общественного порядка в здании (помещении) и служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

2.11. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с главным врачом и (или) иным уполномоченным лицом), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Клинике и законных требований работников Клиники.

3 .Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских стоматологических услугах, их стоимости, порядке оплаты у администраторов Клиники по телефону 299-64-64.

3.2. 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 **Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки..**

3.3. 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.

3.4. 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 др.) и своевременного начала приема.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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 также в случае, если пациент не отвечает на звонки.

3.8. Если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора Клиники не менее, чем за сутки до назначенного времени.

3.9. 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 (далее - Договор).

3.10. Медицинские услуги Клиники, в зависимости от сложности конкретных услуг, предоставляются на основании Договора и подписываемого Пациентом информированного добровольного согласия или на основании Договора, информированного добровольного согласия и Комплексного плана лечения пациента.

3.11. Договор, формы информированного добровольного согласия, форма Комплексного плана лечения являются типовыми, т.е. одинаковым для всех Пациентов (Заказчиков), обратившихся за получением платных стоматологических услуг в Клинику,

3.12. Договор и/или информированное добровольное согласие и/или Комплексный план лечения на оказание платных стоматологических услуг в отношении несовершеннолетнего от _____ 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.

Договор на оказание платных стоматологических услуг в отношении несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет заключатся самим несовершеннолетним с письменного согласия его законных представителей.

3.13. 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.

Уведомление содержится в договоре на оказание платных стоматологических услуг, подписываемого в двух экземплярах, один из которых хранится в Клинике, второй вручается Пациенту (Заказчику).

3.14. Клиника ООО «Зет32» не является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС).

До заключения Договора об оказании платных стоматологических услуг Пациенту предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов стоматологической медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (полиса ОМС), в том числе медицинских организациях, участвующих на территории г. Уфы и

Республики Башкортостан в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Указанная информация размещена на информационном стенде Клиники.

Полный текст Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещен на сайте Республиканского Фонда обязательного медицинского страхования https://tfoms-rb.ru/.

3.15. 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 также между Пациентом и Страховой компанией и оплата медицинских услуг осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Федеральным законом «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 сайте Клиники www.z-32.ru.

3.16. 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 регистратуре Клиники и на сайте Клиники www.z-32.ru.

3.17. Необходимым 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.

Подписание Пациентом или его законным представителем документа «информированное добровольное согласие» 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.

Информированное добровольное согласие подписывается на каждый отдельный вид медицинского вмешательства. Количество и виды информированного добровольного согласия определяются лечащим врачом.

Пациент вправе отказаться от подписания любого вида информированного добровольного согласия и прекратить, по своему желанию, дальнейшее продолжение лечения. В этом случае, Пациент письменно оформляет отказ от дальнейшего продолжения лечения (о чем в обязательном порядке делается соответствующая запись в медицинской карточке данного пациента) и компенсирует Клинике все фактические расходы, возникшие у нее в связи с ранее оказанными Пациенту услугами.

Пациент также вправе предложить альтернативный план своего лечения. В этом случае, лечащий врач обязан разъяснить Пациенту все возможные последствия такого альтернативного плана и, в случае согласия Пациента с наступлением таких возможных последствий, подписать у Пациента информированное добровольное согласие Пациента на такой альтернативный план лечения с указанием всех возможных неблагоприятных последствий и продолжить лечение. Одновременно, при условии изменения объема или видов стоматологического лечения, в комплексный план лечения вносятся соответствующие изменения, в том числе, изменения по цене оплаты вновь согласованного объема работы.

3.18. Клиника имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи Пациентом или его законным представителем Договора и/или информированного добровольного согласия и/или Комплексного плана лечения в письменной форме.

3.19. Стоматологические медицинские услуги по комплексному восстановлению стоматологического здоровья Пациента предоставляются после согласования Пациентом или его законным представителем (заказчиком) Комплексного плана лечения (КПЛ), который является 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 «Комплексный план лечения».

3.20. 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 (лабораторное исследование) и(или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью Пациента, не исключающих или не сводящих к минимуму такую угрозу, а так же если Пациент находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения.

3.21. 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.

3.22. На каждого Пациента оформляется Медицинская карта стоматологического пациента, 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.

3.23. 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.

3.24. 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).

3.25. 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.

3.26. 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 гарантийных обязательствах, которое размещается на информационной стойке в регистратуре и на сайте Клиники.

Гарантия (гарантии) носят персонифицированный 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.

3.27. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор расторгается в соответствии с его условиями.

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 Прейскурантом Клиники, размещенным на стойке в регистратуре Клиники, а также на сайте Клиники – www.z-32.ru.

4.2. Клиника вправе в одностороннем порядке изменить Прейскурант, как по составу услуг, так и по их стоимости.

4.3. Оплата за предоставленные стоматологические услуги осуществляется пациентом и/или заказчиком и/или третьим лицом в соответствии с условиями соответствующих договоров, преимущественно в день оказания стоматологической услуги, если иное не будет предусмотрено договором между Клиникой и пациентом (Заказчиком).

4.5. 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 (заказчика) 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.

4.6. 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.

4.7. В Клинике предусмотрена система накопительных бонусов, учитываемых на именном условном счете Пациента. Бонусы не является именными и могут быть использованными по желанию Пациента-владельца условного счета,в соответствии с Положением о бонусах в ООО "Зет32".

4.8. Подробная информация об иных скидках и бонусах, об условиях их предоставления, видах лечения, на которые они предоставляются, краткосрочных бонусных акциях предоставляется по просьбе Пациента (Заказчика) сотрудниками регистратуры и/или уполномоченными должностными лицами Клиники.

5. Права и обязанности Пациента в период лечения

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, связной 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. альтернативное лечение с соблюдением особенностей, указанных в настоящих Правилах;

5.1.14. отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращение, в том числе разъяснение возможных последствий отказа;

Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в свободное форме, дублируется записью в медицинской карте и подписывается Пациентом или его законным представителем, а также 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;

5.2.10. в случае отказа от медицинского вмешательства подписать отказ от медицинского вмешательства;

5.2.11. ознакомиться с КПЛ и, в случае согласия, 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 Клинке 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 (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;

6.2. 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 комплексного 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 также 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. Клиника в письменной форме уведомляет 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) порядке 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);

6.7. 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.

6.8. По итогам окончания лечения или определенного этапа лечения, между Клиникой и Пациентом подписывается Акт приема выполненных работ, содержащий ссылку на конкретные виды оказанных стоматологических услуг и их цену.

7. Ответственность Клиники

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

• Министерство здравоохранения Республики Башкортостан, 450002, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Тукаева, 23, тел.: +7(347)218-00-81.

• Управление Росздравнадзора по Республике Башкортостан, 450076, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Аксакова, д. 62, тел.: 8 (347) 250-30-22.

• Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан, 450054, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Р. Зорге, д. 58, тел.: 8 (347) 229-90-98, а также иные государственные органы и учреждения, на которые в соответствии с законами и иными нормативными актами РФ возложены полномочия государственного контроля за деятельностью медицинских организаций.

7.2. В отношениях с пациентами Клиника применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом. В случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения спор передается в суд.

7.3. 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 Клиникой 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 доводится до сведения пациента.

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

7.5. В случае прохождения Пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, Пациент обязан сообщить в Клинику письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Клиники при проведении экспертизы.

7.6. 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.

Перечень специалистов, уполномоченных на осуществление экспертизы качества медицинской помощи в Республике Башкортостан, предусмотрен

Реестром экспертов качества медицинской помощи, размещённом на сайте Республиканского Фонда обязательного медицинского страхования www. tfoms-rb.ru.

7.7. В соответствии с законодательством РФ Клиника несёт ответственность перед Пациентом за непредоставелние 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.

7.8. В соответствии со ст. 28 Федерального закона "О защите прав потребителей», если Клиника нарушила сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и(или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и(или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, при добросовестном соблюдении Пациентом указанных сроков и обязательств, Пациент по своему выбору вправе:

- назначить новый срок выполнения работ (оказания услуг);

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумные цену или выполнить своими силами и потребовать от клиники возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшение цены выполненных работ (услуг);

- отказаться от договора и потребовать возмещения убытков.

Добросовестным соблюдением Пациентом сроков и обязательств является своевременная явка на прием как для начала лечения, так и для продолжения начатого лечения, следующего этапа комплексного лечения, своевременное согласование комплексного плана лечения, дача в письменной форме информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, своевременное внесение оплаты за оказанные услуги или предусмотренного договором внесения аванса.

7.9. При обнаружении недостатков оказанной услуги в течение гарантийного срока, а существенных недостатков в течение установленного срока службы, Пациент, в соответствии со ст. 29 Федерального закона "О защите прав потребителей», по своему выбору вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала того же качества или повторного оказания услуги; при этом Пациент обязан возвратить ранее переданную ему Клиникой вещь (материальный результат оказанной услуги);

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;

- отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок не устранены недостатки оказанной услуги либо если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Пациентом при принятии оказанной услуги или в ходе оказания услуги, либо если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги, в течение гарантийного срока и срока службы.

7.10. Клиника не отвечает за просрочку оказания услуг, а также за недостатки оказанной стоматологический услуги, если они возникли:

7.10.1. 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;

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

7.10.3. вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

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