

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Дента Лайн»
Маслова С.И.
«28» мая 2017 г.



ПОЛОЖЕНИЕ о предоставлении платных стоматологических услуг в ООО «Дента Лайн»

1. Общие положения

- 1.1 Настоящее положение определяет порядок и условия предоставления платных стоматологических услуг населению в ООО «Дента Лайн».
- 1.2 Платные медицинские услуги в ООО «Дента Лайн» предоставляются в соответствии Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации;
- 1.3 Платные медицинские услуги предоставляются организацией на основании действующего Прейскуранта, утверждаемого руководителем ООО «Дента Лайн»
- 1.4 ООО «Дента Лайн» оказывает услуги в помещении по адресу: гор. Мурманск, ул. Карла Либкнехта 30А, телефоны: 42-22-20, 42-84-34.
- 1.5 Платные стоматологические услуги населению предоставляются на основании лицензии № ЛО- 51-01-001314 от 27.05.2015 г., выданной Министерством здравоохранения Мурманской области. Перечень осуществляемых работ (услуг) согласно лицензии: при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной медико- санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии, стоматологии профилактической; при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

2. Условия, порядок предоставления медицинских услуг

- 2.1 ООО «Дента Лайн» (далее – Клиника) является частной стоматологической организацией и в ней оказываются платные медицинские услуги. Организация не участвует в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.
- 2.2 Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов при непосредственном обращении или по телефонам: 42-22- 20, 42-84-34.
- 2.3 День и время приема пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается пациентам, явившимся по предварительной записи.
- 2.4 Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приема врачей во все дни недели, о времени и месте приема пациентов генеральным директором, заместителем генерального директора по медицинской части пациент может получить у администратора, по телефону в устной форме или наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле организации и на сайте организации.

- 2.5 Прием пациентов с острой зубной болью возможен без предварительной записи в день обращения при наличии свободного соответствующего специалиста.
- 2.6 Первичный прием пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность (паспорт). Так же документ, удостоверяющий личность, предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина.
- 2.7 Первый раз Пациент является на прием за 15 минут до назначенного времени (для оформления всей необходимой медицинской документации). На все последующие приемы Пациент является в строго назначенное время.
- 2.8 Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора. В случае опоздания пациента на 15 минут и более, организация вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с пациентом.
- 2.9 В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.
- 2.10 При первичном обращении пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о здоровье и согласие на осмотр. Администратор помогает пациенту при заполнении документации. Предоставляются на ознакомление информированные добровольные согласия.
- 2.11 Предоставление платных стоматологических услуг оформляется договором, который регламентирует условия их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.
- 2.14 Гарантии на медицинские услуги, которые предоставляет Клиника, изложены в Приложении о гарантиях, которое является неотъемлемой частью договора на оказание платных медицинских услуг.
- 2.15 Перед началом манипуляций Пациенту необходимо сообщать врачу о принимаемых в настоящий момент лекарственных препаратах и о непереносимости медикаментов. Необходимо сообщать врачу об изменениях своего состояния в процессе лечения.
- 2.16 Договор на оказание платных медицинских услуг, информированные добровольные согласия на медицинские вмешательства, отказ от медицинского вмешательства, анкета о здоровье, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина, признанного недееспособным, подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.
- 2.17 Дети до 15 лет не имеют права подписывать договор, информированное согласие. Договор могут подписать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. На первый прием должен прийти законный представитель и подписать необходимые документы (договор, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства). В случае отсутствия законного представителя организация имеет право отказать ребенку в приеме.
- 2.18 Информированное согласие ребенок имеет право подписывать с 15 лет, а также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично. Информация о состоянии здоровья ребенка с 15 до 18 лет может быть передана законным представителям, членам семьи и т.д. только с согласия ребенка.
- 2.19 Прием пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.
- 2.20 Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники.
- 2.21 Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения администратора и лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.
- 2.22 После собеседования, клинического осмотра и при необходимости рентгенодиагностики врачом будет предложено лечение или пациент будет направлен к другим специалистам. Врач устанавливает предварительный диагноз, рекомендует методы,

объем, прогноз лечения, определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте организации, о чем подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе, и после лечения, об альтернативных методах лечения и о том, как может повлиять тот или иной вид лечения на повседневную жизнь Пациента. Вместе с врачом Пациент выбирает метод, подходящий, как с точки зрения цели обследования и лечения, так и с точки зрения экономических возможностей Пациента

2.23 Необходимым условием для начала лечения является добровольное волеизъявление Пациента. В соответствии со статьёй 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является предоставление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским персоналом ООО «Дента Лайн» в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.24 При необходимости запись в медицинской карте доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, рекомендации врача, возможные осложнения, гарантии и т.д.).

2.25 В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.

2.26 Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами. Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.27 В целях безопасности в помещении ООО «Дента Лайн» ведется видеонаблюдение.

Порядок оплаты медицинских услуг

3.1. Прейскурант цен является текущей (меняющейся) ценой на части оказываемой услуги. Пациент оплачивает оказанную услугу (или часть услуги) после каждого приема у врача в размере полной стоимости фактически оказанных в данное посещение услуг по расценкам действующего на момент оплаты прейскуранта цен. Расчёты с населением за предоставление платных стоматологических услуг производится с применением контрольно-кассовых машин, платежных терминалов.

3.2. При выполнении ортопедических и дорогостоящих работ Пациент вносит предоплату в размере и на условиях, определяемых ООО «Дента Лайн».

3.3. При поломке или утрате ортопедической конструкции по вине Пациента, оплата за изготовление, доставку и фиксацию новой конструкции производится за счет Пациента в соответствии с Прейскурантом цен, действующим на момент оказания услуг.

3.4. После осуществления оплаты медицинских услуг Пациенту (представителю Пациента) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (чек).

3.5. В случае если после оплаты услуги, Пациент отказывается от ее получения или оказание услуги Клиникой невозможно в силу наличия объективных обстоятельств, денежные средства за не оказанную услугу подлежат возврату Пациенту, в соответствии с действующим законодательством РФ.

Возврат денежных средств производится следующим лицам:

- Пациенту, действующему от своего имени, – по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий);

- Законному представителю Пациента – по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий) и документов, подтверждающих законное представительство;
 - Представителю Пациента – по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий), и доверенности на право получения возврата денежных средств, оформленной в установленном порядке (простая письменная форма доверенности – для представителя Пациента, заключившего договор на оказание платных медицинских услуг и оплатившего медицинские услуги от имени Пациента на основании доверенности, выданной Пациентом; нотариальная форма доверенности – для иных представителей пациента).
- Возврат денежных средств производится на основании письменного заявления Пациента (представителя Пациента) в срок не более 10 календарных дней с момента принятия вышеуказанного заявления Клиникой.
- 3.6. Пациент вправе отказаться после заключения настоящего договора от получения медицинских услуг по собственной инициативе, предоставив соответствующий отказ от медицинского вмешательства. В случае отказа Пациента от получения медицинских услуг, Пациент оплачивает ООО «Дента Лайн» фактически понесенные организацией расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему договору.

4. Порядок выдачи справок и выписок из медицинской документации пациенту

- 4.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. В соответствии с нормативными актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, амбулаторная карта хранится в регистратуре.
- 4.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор организации. Справка выдается в течение 10 дней после обращения при наличии кассовых чеков, подтверждающих оплату медицинских услуг.
- 4.3. По письменному требованию Пациента ему предоставляются копии медицинских документов, выписки, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. Информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным нормами действующего законодательства. Копии медицинских документов выдаются Пациенту при предъявлении документа, удостоверяющего личность в соответствии с действующим законодательством РФ, в том числе с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации № 441н от 02 мая 2012 г. «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».
- 4.4. Для получения копии медицинских документов Пациенту необходимо обратиться с письменным заявлением к администратору ООО «Дента Лайн». Пациенту изготавливаются копии в срок до 10 рабочих дней. Получение копий документов Пациент подтверждает письменно.
- 4.5. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии доверенности.

5. Порядок разрешения споров.

- 5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации организации: в письменной форме генеральному директору или лично в часы приема.
- 5.2. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе беседы. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 45 дней по существу поставленных вопросов.

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

6. Ответственность сторон по договору оказания платных медицинских услуг

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

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

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

7. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, связанных с оказанием платных медицинских услуг, организация несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. Вред, причинённый жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Контроль за организацией и качеством оказания платных медицинских услуг Пациентам, а также за правильностью взимания платы, получением финансовых средств организацией по договорам с Пациентами, осуществляют государственные органы и организации, на которые в соответствии с законодательством Российской Федерации возложены указанные функции.

8. Дополнительные условия

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

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

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

8.4. Во время приема организация просит пациентов отключить звук мобильных телефонов и не пользоваться ими в связи с тем, что это несовместимо с процессом оказания медицинских услуг.

8.5. ООО «Дента Лайн» не является участником программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Бесплатную стоматологическую помощь в г. Мурманске в рамках программы государственных гарантий можно получить:

- МОСП «Стоматологическая поликлиника» г. Мурманск, ул. Буркова, 17, тел. 44-65-55
- МАУЗ «Стоматологическая поликлиника No1» г. Мурманск, ул. Ленина, 78, тел. 45-70-65
- «Детская стоматологическая поликлиника», г. Мурманск, ул. С.Перовской, 8, тел. 45-04-28