

Утверждаю
Директор ООО МЦ «Гарант-С»
_____ Д.Л. Подсумкова
«__» ноября 2020г.
МП

Правила оказания медицинских услуг

Уважаемый Заказчик! Уважаемый Пациент!

Администрация и сотрудники ООО МЦ «Гарант-С» рады приветствовать Вас в нашей клинике! Ваш лечащий врач и коллектив Клиники приложат максимум усилий, чтобы Вы получили качественную медицинскую помощь.

В процессе оказания медицинских услуг Клиника руководствуется следующими принципами:

- ☐ приоритет на высокие стандарты качества услуг и постоянное самосовершенствование;
- ☐ забота о здоровье и благополучии Пациента;
- ☐ поддержание репутации клиники не на словах, а на деле;
- ☐ радушный приём и психологическая поддержка Заказчика и Пациента при оказании медицинской услуги;
- ☐ честность и порядочность в отношениях с Потребителем;
- ☐ полное сопровождение Потребителя до получения нужного результата (своевременная коррекция в случае необходимости);
- ☐ уважение личности Заказчика и Пациента, как- основа медицинской этики;
- ☐ уважительное отношение к мнению Потребителя и поддержание доброго имени Клиники.

Только при полном сотрудничестве между Клиникой, Заказчиком и Пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

Поэтому просим соблюдать настоящие Правила

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг Обществом с ограниченной ответственностью Медицинский центр «Гарант-С» (далее также «Организация» или «Клиника») Потребителям (Заказчикам и Пациентам).

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006, Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения персоналом Организации и Потребителями (Заказчиками и Пациентами), заключившими договор оказания медицинских услуг с Клиникой.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

Клиника является частной медицинской организацией, оказывает платные медицинские услуги, и имеет Лицензию на осуществление медицинской деятельности по осуществлению доврачебной медицинской помощи по: рентгенологии, сестринскому делу, амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе: при осуществлении специализированной медицинской помощи по: ортодонтии, стоматологии ортопедической,

стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, стоматологии детской, косметологии и других медицинских услуг. Полный перечень медицинских услуг доступен на информационных стендах Клиники, а также на сайте Клиники <https://garantsmc.ru/>.

Платные медицинские услуги оказываются Потребителю в соответствии с индивидуально согласованным планом лечения, являющимся неотъемлемой частью договора на оказание медицинских услуг. Услуги оказываются специалистами Клиники в помещении, на оборудовании, техническими средствами и материалами Клиники за счёт Заказчика в порядке, утверждённом в настоящих Правилах.

Телефонные переговоры с Заказчиком о назначении Пациенту времени первичного и последующих осмотров и медицинских процедур платными услугами не являются.

1.5. Понятия и определения, используемые в настоящих Правилах:

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров оказания медицинских услуг (далее также - договор);

Медицинские услуги - процедуры медицинского вмешательства или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение Пациента. Примечание: Под медицинскими услугами понимается выполнение платного комплексного обследования и/или лечения острых и хронических медицинских стоматологических заболеваний Пациента. Комплексное лечение может быть проведено не только специалистами Клиники, но и за счёт средств Заказчика в иных медицинских учреждениях (или медицинскими специалистами, не являющимися работниками Клиники), если таковое лечение необходимо для лечения заболеваний Пациента.

Потребитель услуги (или Потребитель) - Заказчик и/или Пациент, т.е. физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором оказания медицинских услуг.

Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором оказания медицинских услуг в пользу Потребителя;

Пациент – физическое лицо, получающее платные медицинские услуги за счёт Заказчика. Если Заказчик оплачивает услугу за себя, то он же является Пациентом. Если Заказчик по договору оказания медицинских услуг оплачивает услугу за иное лицо, то Пациентом является такое иное лицо.

Клиника (или Организация) - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги Потребителям. Понятие «медицинская организация» употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Специалист Клиники – лечащий врач и/или иное лицо Организации (в т.ч. из числа среднего медицинского персонала Клиники), непосредственно оказывающие платную медицинскую услугу Пациенту.

Сотрудник Клиники – лицо осуществляющие обеспечение оказания платной медицинской услуги (Администратор, технические сотрудники и др.), но не участвующие непосредственно в оказании платной медицинской услуги Пациенту.

2. Порядок обращения Потребителей

2.1. Приём Потребителей в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону (8-383-41) 5-11-40, 8-983-300-11-44 либо при личном обращении в Клинику.

Время повторного (и последующего) приёма устанавливается врачом Клиники и согласовывается с Заказчиком или с Пациентом.

Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения врача из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приёма Пациентов таким врачом.

Выбранные Потребителем дата и время заносятся в журнал записи Пациентов вместе с контактными данными Потребителя.

Администратор Клиники по запросу информирует Потребителя о стоимости приёма, о правилах подготовки к осмотру, и о времени приёма врачом.

2.2. В целях улучшения качества обслуживания Организация вправе осуществлять запись телефонных переговоров.

2.3. Не менее чем за 12 часов до даты посещения, а также при отмене приёма у специалиста, сотрудник Клиники связывается с Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приёма.

В случае невозможности Пациента явиться на приём Потребитель обязан за 12 часов предупредить администратора Организации.

В случае опоздания Пациента на приём более чем на 10 минут администратор и/или врач Клиники имеют право перенести время приёма на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Потребителю.

2.4. Пациенты с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач Клиники оказывает требуемый объём медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Пациента организуется вызов службы скорой помощи для госпитализации. При отказе Пациента от госпитализации оформляется информированный отказ.

2.5. При обращении в Организацию Потребитель обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
 - полис добровольного медицинского страхования (при обращении по программе ДМС).
- Также при первичном обращении в Организацию Потребитель:
- заключает договор на оказание медицинских услуг;
 - предоставляет согласие на обработку персональных данных.

2.5.1. При сопровождении на приём несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина такой документ должен предъявить его законный представитель.

За несовершеннолетнего Пациента, не достигшего возраста 14 лет, необходимую документацию подписывает его Законный представитель, а если Пациенту от 14 до 18 лет, то Пациент подписывает необходимую документацию с согласия Законного представителя, в том числе, но ограничиваясь: договор на оказание медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина, признанного недееспособным, подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов. Информированное согласие подписывается несовершеннолетним с 15 лет, с этого же возраста Пациенту предоставляется информация о состоянии его здоровья.

Не являются законными представителями, если они не опекуны и не попечители, бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д. Дети на прием должны приходить в сопровождении законных представителей. Полномочия законных представителей и документы, удостоверяющие личность несовершеннолетних, представляются на общих основаниях (паспорт, свидетельство о рождении).

2.5.2. Перед началом оказания медицинской услуги сотрудник Клиники в регистратуре оформляет медицинскую карту Пациента, в которой будет отражена история болезни. Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники, хранится в Клинике, на руки ни Заказчику, ни Пациенту не выдаётся.

2.5.3. В согласованное время специалист Клиники проводит собеседование и осмотр Пациента, устанавливает предварительный диагноз, определяет методы и возможные варианты лечения, последствия лечения и предполагаемые результаты, степень риска лечения и возможные осложнения и подробно информирует об этом Пациента и/или Заказчика (при недостижении Пациентом совершеннолетия).

2.5.4. По результатам осмотра специалист Клиники составляет план лечения, определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте Клиники, и отражает его в медицинской карте Пациента.

2.6. План лечения подлежит письменному согласованию с Пациентом и/или с Заказчиком (при недостижении Пациентом совершеннолетия). Оказание медицинских услуг производится в соответствии с планом лечения. Сроки предоставления медицинских услуг определяются планом

лечения, если иное не установит специалист Клиники (например, лечащий врач) при текущем лечении. Об изменениях сроков лечения Пациент может быть уведомлён Клиникой одним из доступных для Пациента способов (смс-сообщением, телефонограммой, сообщением в доступный мессенджер WhatsApp, Viber, Telegram, по электронной почте и др.). Потребитель вправе выяснить об альтернативных методах лечения, о том, как может повлиять та или иная манипуляция, ортопедическая или ортодонтическая конструкция на Пациента.

Существенное условие договора оказания медицинских услуг: Если Пациент и/или Заказчик (при недостижении Пациентом совершеннолетия) не подписал план лечения, то Клиника лечение Пациента не проводит, в данном случае оплате подлежит проведённый осмотр и/или консультация Пациента.

Существенное условие договора оказания медицинских услуг: Неявка Пациента в назначенные дату и время для получения медицинских услуг является правом Клиники для продления сроков предоставления медицинских услуг на соответствующий срок, а если своевременная неявка Пациента повлекла за собой ухудшение состояния стоматологического здоровья Пациента и соответственно повлекла за собой изменение плана лечения, то Клиника также вправе в одностороннем порядке изменить стоимость лечения или отказаться от предоставления медицинских услуг.

2.7. После установления предварительного диагноза и перед началом лечения Пациент и/или Заказчик (при недостижении Пациентом совершеннолетия) обязан письменно подтвердить Клинике, что специалист Клиники проинформировал Пациента о лечении и Пациент с таковым лечением согласен. При отказе от Потребителя от такого согласия, Клиника вправе отказаться от предоставления медицинских услуг.

Такое письменное согласие является также подтверждением надлежащего информирования Пациента и/или Заказчика (при недостижении Пациентом совершеннолетия) о состоянии здоровья Пациента, о предполагаемых результатах лечения, о возможности негативных последствий предлагаемых способов диагностики и лечения, о характере и степени тяжести этих последствий, о степени риска лечения, о стандартах лечения, о существовании иных способов лечения и их эффективности, о последствиях отказа от предлагаемого лечения и является выражением добровольного информированного согласия Пациента и/или Заказчика (при недостижении Пациентом совершеннолетия) на предложенное медицинское вмешательство.

Существенное условие договора оказания платных медицинских услуг: Подписание договора на оказание медицинских услуг является прямым согласием Потребителя (Заказчика и/или Пациента) на медицинское вмешательство в случае возникновения неотложных состояний Пациента.

2.8. Если в процессе оказания услуг окончательный диагноз был уточнён, в связи с чем, возникла необходимость изменения плана лечения с проведением дополнительных медицинских процедур и /или технических действий, то они выполняются с предварительного согласия Пациента и/или Заказчика (при недостижении Пациентом совершеннолетия). Отказ Пациента и/или Заказчика (при недостижении Пациентом совершеннолетия) от проведения дополнительных процедур или лечения Пациента, связанных с медицинскими показаниями, оформляется письменно с разъяснением Пациенту и/или Заказчику (при недостижении Пациентом совершеннолетия) последствий такого отказа.

Существенное условие договора оказания платных медицинских услуг: Если Пациент и/или Заказчик (при недостижении Пациентом совершеннолетия) не подписал изменение плана лечения с проведением дополнительных медицинских процедур и /или технических действий, то Клиника лечение Пациента не проводит, в данном случае оплате подлежит оказанная Пациенту медицинская услуга.

2.9. Потребитель соглашается с тем, что для обеспечения возможности проведения лечения или повышения его качества, может возникнуть необходимость проведения Пациенту специализированных лечебных, профилактических или диагностических мероприятий (в том числе дополнительных платных консультаций и процедур) в других медицинских учреждениях.

2.10. Потребитель подтверждает, что ознакомлен с прейскурантом Клиники до заключения договора оказания медицинских услуг.

3. Общие права и обязанности Потребителей

3.1. Потребитель имеет право:

- на предоставление Пациенту услуг надлежащего качества, уважительное и гуманное отношение;
- на предоставление сведений о специальной правоспособности Клиники, её сотрудников, в том числе, путём получения таких сведений на сайте Клиники (при наличии технической возможности);
- получать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах и их стоимости;
- выбирать лечащего врача с учётом специализации врача и его согласия;
- на выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Клиники методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, 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;
- с письменного согласия Пациента получать информацию о состоянии здоровья Пациента;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей и консультаций с другими специалистами Клиники. При отсутствии такой необходимости Клиника вправе отказать на проведение консилиума;
- выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе, на сохранение в тайне информации о состоянии здоровья Пациента.
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и договором оказания медицинских услуг.

3.2. В исключительных случаях, когда врач оказывает экстренную помощь другим пациентам при неотложных случаях, начало приёма Пациента может быть незначительно отложено.

При задержке планового приёма более чем на 15 минут по объективным причинам Потребителю предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приёма на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приёма на другой день. В таком случае Потребитель вправе отказаться от медицинской услуги.

3.3. Потребитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать правила нахождения в Клинике, выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники, в том числе, режим работы;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- точно выполнять все рекомендации и назначения лечащего врача и медицинского персонала, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;
- своевременно и точно выполнять назначенные Пациенту мероприятия вне Клиники (диагностика, консультации специалистов, лечебные и профилактические процедуры);
- обеспечить явку Пациента на лечение в установленное время, согласованное с врачом.

Примечание: Заказчик уведомлён, что Пациент обязан приходить на приём за десять минут до назначенного времени;

- проявлять в общении с сотрудниками и другими Потребителями Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Потребителей и сотрудников Клиники;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим;
- ознакомиться с договором на оказание медицинских услуг, информированным согласием на медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, согласием на обработку персональных данных и подписать их;
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;
- предоставить Клинике до оказания медицинской услуги имеющуюся информацию о состоянии здоровья Пациента, включая сведения о перенесённых и имеющихся заболеваниях, известных ему аллергических реакциях на препараты и непереносимости лекарств, препаратов и процедур, о проводимом вне Клиники лечении, в том числе о принимаемых Пациентом лекарственных препаратах. При необходимости врач может назначить Пациенту соответствующие тесты на аллергены, а также направить Пациента на проведение дополнительных анализов.
- немедленно извещать лечащего врача обо всех осложнениях или иных отклонениях, возникших в процессе лечения Пациента;
- произвести оплату медицинских услуг (или соответствующих их части);
- заявлять об обнаружении недостатков при принятии выполненной работы, её отдельного этапа, в ходе выполнения работы, а также в гарантийный период, в противном случае работа считается выполненной надлежащим образом и подтверждается подписанным актом выполненных работ. При невозможности обнаружить недостаток при принятии выполненной работы, или в течение гарантийного срока, Заказчик вправе предъявлять требования, связанные с её недостатками;
- бережно относиться к имуществу Организации и к имуществу третьих лиц;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники;
- заблаговременно предупредить администратора по телефону 8(383-41) 5-11-40, 8-983-300-11-44 о невозможности явки Пациента на приём не менее чем за 12 часов; Примечание: Заказчик уведомлён, что условие договора о необходимости предупреждать заблаговременно о невозможности явки на приём к врачу не противоречит нормам Закона о защите прав потребителей, гл. 39 ГК РФ «Возмездное оказание услуг» и соответствует требованию п. 15 Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями от 04.10.2012г., поскольку требование своевременной явки обеспечивает качественное предоставление платной медицинской услуги. Примечание: Заказчик уведомлён, что в случае неявки Пациента на назначенный приём, Клиника не несёт ответственности за результат лечения;
- другие обязанности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и договором оказания медицинских услуг.

3.4. Потребителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
- курить в помещении Организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на приём к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск для жизни и здоровья, такие Потребители удаляются из помещения Клиники сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);

- проводить фото- и видеосъемку в помещении Организации;
- посещать Организацию с животными.

3.5. Клиника имеет право:

- при отсутствии у Клиники технических возможностей для выполнения необходимых диагностических или лечебных мероприятий, направить Пациента в иную специализированную медицинскую организацию. Существенное условие договора оказания медицинских услуг: Невыполнение Заказчиком и/или Пациентом необходимых диагностических или лечебных мероприятий в отношении Пациента в иной специализированной медицинской организации, предоставляет право Клиники в одностороннем порядке прекратить лечение Пациента;
- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для лечения, Клиника по своему усмотрению может назначить другого врача для проведения лечения, либо перенести приём на другое время по согласованию с Заказчиком или с Пациентом;
- решать вопрос о выборе методики лечения и используемых оборудования и материалов;
- в случае возникновения неотложных состояний, самостоятельно определять и выполнять манипуляции, в том числе и не предусмотренные договором оказания медицинских услуг и/или планом лечения;
- информировать Заказчика и Пациента о новостях и акциях Клиники посредством доступных для Клиники каналов связи, как-то: телефон, смс, электронная почта, мессенджеры и т.д.
- в целях обеспечения безопасности вести аудио- и видео- запись приёма и лечения Пациента на территории и в помещении Клиники. Примечание: Вышеуказанные аудио- и/или видео- записи являются собственностью Клиники. Клиника имеет право по своему усмотрению распоряжаться вышеуказанными записями, если таковое не противоречит законодательству Российской Федерации.
- отказать в оказании услуги при наличии у Пациента медицинских противопоказаний, в том числе, при проведении текущего лечения;
- отказать в обслуживании Пациента при несоблюдении Заказчиком и/или Пациентом обязанностей, установленных договором оказания медицинских услуг.
- в случае несвоевременного осуществления оплаты Заказчиком медицинских услуг, приостановить лечение, в порядке ст. 328 ГК РФ, до оплаты всей суммы. Примечание: В случае, если приостановление лечения по причине неоплаты Заказчиком медицинских услуг может повлечь причинение вреда здоровью Пациента, Клиника завершает необходимые лечебные процедуры (при условии явки Пациента), при этом Заказчик обязан возместить Клинике стоимость выполненных работ согласно действующему прейскуранту Клиники.
- в случае неоплаты Заказчиком стоимости услуг в течение трех дней, клиника имеет право начислить проценты на сумму задолженности исходя из 1% за каждый день просрочки;
- в случае неоплаты Заказчиком стоимости услуг, Клиника после предварительного уведомления Заказчика и без согласия Заказчика, имеет право уступить долг Заказчика перед Клиникой другой организации.

3.6. Клиника обязана:

- по согласованию с Заказчиком назначить для проведения обследования и лечения компетентного специалиста (далее также по тексту «врача»);
- осуществить в согласованное с Заказчиком время обследование Пациента;
- определить комплекс лечебных мероприятий;
- отразить результаты обследования, предварительный диагноз, возможные планы лечения в медицинской карте, исчерпывающе проинформировать Пациента 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, преимуществах и недостатках различных планов лечения;
- определить и сообщить Заказчику примерные сроки выполнения плана лечения, согласовать таковой план лечения с Пациентом;
- в соответствии с предварительным диагнозом и планом лечения, внесенными в медицинскую карту Пациента, осуществить качественное лечение;
- обеспечить соблюдение действующих санитарных норм при подготовке к приёму и во время лечения;

- обеспечить наиболее безболезненные и рациональные методы лечения в соответствии с медицинскими показаниями;

- поставить в известность Заказчика и/или Пациента о возникших в процессе лечения обстоятельствах, которые могут привести к увеличению объёма оказания услуг и возможных осложнениях при лечении. Внести в этом случае изменения в план лечения и отразить в медицинской карте.

- соблюдать правила медицинской этики и врачебную тайну.

- при своевременном прибытии Пациента на лечение, исполнить все согласованные планом лечения процедуры и манипуляции, диагностические и лечебные вмешательства в четком соответствии с объективным состоянием здоровья Пациента на момент оказания медицинской услуги;

- ознакомить Пациента под подпись с планом лечения и с Информированным согласием, которые являются неотъемлемой частью договора оказания медицинских услуг.

3.7. Подписанием договора оказания медицинских услуг, Потребитель подтверждает, что предоставил согласие на оказание Пациенту платных медицинских услуг, в том числе по просьбе Потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств. Потребитель также согласен с тем, что при изменении клинической ситуации, Организация вправе изменить с согласия Потребителя план и (или) сроки лечения.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора оказания платных медицинских услуг Пациент проходит на приём к специалисту Клиники в назначенное ему время. На приёме Пациент и/или Заказчик (при недостижении Пациентом совершеннолетия) должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объёме и достоверно ответить на вопросы специалиста. Потребитель уведомлён, что в случае непредоставления достоверной информации либо предоставления заведомо ложной информации о состоянии здоровья Пациента, Клиника не несёт ответственности за ход лечения Пациента.

4.2. Для проведения медицинского осмотра Потребителю необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Потребитель самостоятельно несёт ответственность и риск наступления негативных последствий, при этом оказание Клиникой медицинских услуг прекращается.

Потребитель уведомлён и осознаёт, что сроки лечения, особенности лечения и осложнения, связанные с непреодолимыми обстоятельствами, для каждого Пациента индивидуальны.

4.3. По результатам осмотра Пациента в медицинскую карту вносится заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

4.4. В случае нарушения Потребителем установленного лечения либо отступления от него он самостоятельно несёт всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приёма оговаривается непосредственно с лечащим врачом Клиники до начала приёма.

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель (законный представитель Потребителя) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу либо администратору Организации или оставить письменную жалобу в книге жалоб и предложений, находящейся у администратора.

4.7. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Потребителю (законному представителю Потребителя) лечащим врачом Клиники в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли.

4.8. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Потребителя или его законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.9. Потребитель уведомлён, что Клиника не осуществляет предоставление медицинских услуг в случае нахождения Пациента в состоянии алкогольного, наркотического и/или иного опьянения. Потребитель также предупреждается, что, если Пациент болен острым воспалительным заболеванием (ОРЗ и/или ОРВИ) любой этиологии, либо в период обострения хронических заболеваний (например, герпес и пр.) медицинские услуги не оказываются.

4.10. Потребитель осознаёт и принимает, что:

- если Пациент пропустил срок, установленный врачом, и перерыв в лечении составил два и более месяцев, то Клиника в одностороннем порядке вправе прекратить лечение Пациента, в этом случае действие договора оказания медицинских услуг прекращается. При этом за ухудшение состояния здоровья Пациента Клиника ответственности не несёт. Последующая явка этого Пациента в Клинику является первичной, и Пациент вновь проходит процедуру установления предварительного диагноза, определения методов и возможных вариантов лечения, установления последствий лечения, предполагаемых результатов, степени риска лечения и возможных осложнений.

- от выполнения Заказчиком и Пациентом обязанностей и предписаний, установленных лечащим врачом и планом лечения, зависят результаты оказания услуг, их эффективность, безопасность, а также сроки оказания услуг и длительность полезного действия результатов услуг. Невыполнение Заказчиком и/или Пациентом обязанностей и предписаний, установленных лечащим врачом и планом лечения, а также указанных в договоре оказания медицинских услуг обязанностей и предписаний, предоставляет Клинике отказаться в одностороннем порядке от предоставления Пациенту медицинских услуг.

Существенное условие договора оказания медицинских услуг: Пациент и/или Заказчик (при недостижении Пациентом совершеннолетия) подтверждает, что ознакомлен и получил доступную информацию, касающуюся особенностей данной медицинской услуги и условий её предоставления.

5. Общие условия ответственности Сторон

5.1. Клиника не несёт ответственности за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение своих обязательств, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от неё требовалась по характеру выполняемых действий, она приняла все меры для надлежащего исполнения обязательств, однако ожидаемый результат не был достигнут, в силу того, что, несмотря на правильные действия, современный уровень здравоохранения, не гарантирует стопроцентного результата.

5.2. Потребитель несёт ответственность в установленном законом порядке за неисполнение обязательств по оплате предоставляемых по договору оказания медицинских услуг. Потребитель несёт ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил (в том числе за нарушения назначенного режима лечения), которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья

Невыполнение Пациентом рекомендаций и назначений, режима посещений, установленных врачом Клиники, может повлечь для Пациента возникновение негативных последствий, не зависящих от Клиники. В таком случае Клиника вправе:

- не удовлетворять требования потребителя в случае просрочки исполнения (ч.6 ст. 28 Закона о защите прав потребителей);

- не отвечать за возникшие недостатки в пределах гарантийного срока, если они были вызваны нарушением Пациентом рекомендаций по сохранению результатов лечения (ч.4 ст.29 Закона о защите прав потребителей).

Клиника также освобождается от ответственности за возникший вред, если докажет, что вред возник в результате нарушения Пациентом правил использования услуги (ч. 5 ст. 14 Закона о защите прав потребителей, ст. 1098 ГК РФ).

5.3. Заказчик обязан полностью возместить Клинике понесённые убытки, если она не смогла оказать услуги или была вынуждена прекратить их оказание по вине Заказчика либо Пациента, а также в силу указанных в п.3.2. обстоятельств.

5.4. В случае нарушения Потребителем и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска для жизни и здоровья Потребителя,

обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.5. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Клиники влекут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

5.6. Стороны не несут ответственности за неисполнение своих обязательств по договору оказания медицинских услуг, если это произошло вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, а также по иным законным основаниям.

5.7. Договором оказания медицинских услуг могут быть предусмотрены дополнительные основания для применения ответственности за нарушение его условий.

6. Стоимость услуг и порядок оплаты

6.1. Клиника информирует Потребителя о приблизительной стоимости медицинской услуги до начала её оказания.

Стоимость услуг определяется договором оказания услуг, на основании действующего прейскуранта цен. Подписания договора оказания услуг подтверждает, что Потребитель ознакомился с таковым прейскурантом, что позволило Потребителю выбрать приемлемый для Пациента метод лечения, в том числе, исходя из финансовых возможностей Потребителя.

6.2. Клиника вправе в одностороннем порядке изменять стоимость услуг в зависимости от изменения стоимости материалов, препаратов, инструментов, стоимости необходимых услуг, оказываемых Клинике третьими лицами, а также от стоимости энергоресурсов и пр., необходимых для оказания медицинских услуг. Все медицинские услуги, оказанные Пациенту, оформляются Актом выполненных работ. Акт выполненных работ является неотъемлемой частью договора оказания медицинских услуг и подписывается Клиникой и Заказчиком.

6.3. Потребитель обязан оплатить услуги после каждого приёма Пациента врачом в размере полной стоимости фактически оказанных в данное посещение услуг по действующему на момент лечения Прейскуранту. Оплата производится одним из следующих способов: наличными денежными средствами в кассу Клиники, через терминал банковской картой либо посредством внесения денежных средств в платежный терминал Клиники.

6.4. По усмотрению Клиники оплата некоторых услуг может быть предоставлена в рассрочку или в кредит. Рассрочка предоставляется руководством Клиники и на условиях, предложенных Клиникой.

Рассрочка оформляется Гарантийным письмом, составленным в двух экземплярах и подписанным Заказчиком.

Кредит предоставляется только с предварительного одобрения кредита Банком и на условиях, предложенных Банком. Кредит оформляется Банком и согласовывается Заказчиком.

6.5. Стоимость проведения Пациенту специализированных лечебных, профилактических или диагностических мероприятий (в том числе дополнительных консультаций и процедур) в других медицинских организациях оплачивается Заказчиком в порядке, установленном в соответствующей организации.

6.6. Оказываемые медицинские услуги не входят в программы обязательного медицинского страхования.

7. Качество услуг. Гарантии

7.1. Клиника гарантирует Потребителю качественное оказание услуг, то есть выполнение составляющих услуги действий по методикам и со свойствами, соответствующими обязательным для подобных услуг требованиям, а также в соответствии с технологией, предусмотренной для применяемых при оказании услуг материалов, препаратов, инструментов, оборудования.

7.2. Клиника принимает на себя обязательство устранить недостатки некачественно оказанных услуг, если эти недостатки обнаружены и удостоверены в течение срока, указанного в акте выполненных работ, если иное не указано врачом в медицинской карте.

7.3. Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие биологических особенностей организма Пациента, вероятность которых не может быть полностью исключена, не являются недостатками качества услуг.

7.4. Потребитель осознаёт и принимает, что существуют зависящие от него и Пациента обстоятельства, которые влияют на результат оказания услуг, на их эффективность, безопасность, на сроки оказания и длительность полезного действия услуг.

7.5. Гарантии:

- срок гарантии может быть уменьшен Клиникой в одностороннем порядке в связи с отсутствием возможности соблюсти методику оказания услуг по причине психо-физического состояния Пациента (неконтактный Пациент).

- Гарантии на оказанные услуги могут быть указаны в акте выполненных работ.

- Если Клиника оказала медицинскую услугу по настоятельному требованию Заказчика, и таковая услуга противоречит и/или не соответствует плану лечения Пациента, об этом делается соответствующая запись в медицинской карте, в этом случае гарантия на оказанную медицинскую услугу составляет 1 (один) день.

- в случае предоставления недостоверных сведений при оформлении медицинской документации Клиника имеет право отказать пациенту в гарантии на выполненную работу.

7.6. Гарантийные обязательства, предоставленные Клиникой, прекращаются при:

- несогласованном лечении в другой стоматологической организации (без указания лечащего врача Клиники или без предварительного согласования необходимости лечения в иной клинике с лечащим врачом и соответствующей записи об этом в медицинской карте).

- при любом самостоятельном вмешательстве Пациента в гарантийную медицинскую работу либо конструкцию.

- невыполнении Пациентом рекомендаций лечащего врача.

- при возникновении у Пациента в процессе лечения (протезирования) или после его окончания последствий и осложнений сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Клиникой лечебных технологий: отторжение имплантатов, рецидивы периодонтитов, повышение или снижение чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов и кожи лица, замедленное заживление ран, отек тканей, болевые ощущения, аллергические реакции и другие последствия и осложнения.

- при появлении осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом, или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций, предписаний и назначений.

7.8. Гарантийные обязательства, предоставленные Клиникой, не распространяются на случаи последствий травм и заболеваний, возникших не по вине Клиники, повлекших нарушение состояния здоровья Пациента.

Гарантийные сроки не устанавливаются на следующие оказанные медицинские услуги:

- профессиональная гигиена полости рта,
- наложение контрольно-диагностической повязки временным пломбировочным материалом,
- хирургическое вмешательство,
- пародонтологическое лечение,
- лечение пульпита молочных зубов,
- эндодонтическое лечение.

7.9. Сроки гарантии могут устанавливаться специалистами Клиники индивидуально для каждого вида работ, о чем Потребитель уведомляется под роспись в Акте выполненных работ. Эти сроки в зависимости от клинической ситуации могут расходиться со стандартными сроками гарантий, принятыми в Клинике, но не могут их превышать.

Существенное условие договора оказания медицинских услуг: Потребитель уведомлён, что гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются на товары и результаты работ, но не на услуги в силу их физической специфики - результат услуги нельзя потрогать, он неосязаем, не имеет физических свойств, а потому не может их сохранять в течение какого-либо промежутка времени. Потребитель также уведомлён, что сохранность результатов медицинских услуг зависит от Пациента (будет ли он соблюдать рекомендации врача и выполнять условия назначенного лечения и пр.).

8. Порядок получения информации

о состоянии здоровья пациента, выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту и/или Заказчику (при недостижении Пациентом совершеннолетия) в доступной форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается тем лицам, которых прямо указал Пациент и/или Заказчик (при недостижении Пациентом совершеннолетия).

8.2. В случае отказа Пациента и/или Заказчика (при недостижении Пациентом совершеннолетия) от получения информации о состоянии здоровья Пациента делается соответствующая запись в медицинской документации.

8.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

8.4. Пациент и/или Заказчик (при недостижении Пациентом совершеннолетия) имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния здоровья Пациента. Подлинники медицинской документации (за исключением рентген снимков) Потребителю не выдаются.

По письменному требованию Пациента и/или Заказчика (при недостижении Пациентом совершеннолетия) предоставляются копии медицинской документации в течение 30 дней.

Справку для получения налоговых вычетов за оказанные медицинские услуги выдаёт Администратор Клиники. Справка выдается в срок до 30 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату медицинских услуг. Платёжные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются.

Копии, выписки, справки выдаются представителям только при наличии подлинника доверенности.

9. Порядок разрешения споров

В случае конфликтных ситуаций Потребитель имеет право непосредственно обратиться к директору и/или главному врачу через Администратора Клиники лично (в часы приёма) или обратиться в письменной форме.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение Потребителя может быть дан Потребителю устно в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.

Договором оказания услуг может быть предусмотрен иной порядок рассмотрения спора.