

Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «Вербена»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских стоматологических услуг в клинике стоматологии «Вербена - Дент» (далее - Исполнитель). Исполнитель не участвует в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, поэтому все услуги, предоставляемые ООО «Вербена», являются платными.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством РФ (в т. ч. ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом РФ)

1.3. Сведения об Исполнителе:

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Вербена».

Адрес: 450075, г. Уфа, ул. Р. Зорге, 64/2, тел. 246-21-02.

Исполнитель внесён в Единый государственный реестр юридических лиц за основным государственным регистрационным № 1090280029003.

Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-02-01-004581 от «18» марта 2016 г. Выдана Министерством здравоохранения Республики Башкортостан. Срок действия лицензии - бессрочная.

В соответствии с лицензией Исполнитель предоставляет медицинские услуги:

При осуществлении доврачебной медицинской помощи по:

- рентгенологии;
- сестринскому делу;
- стоматологии;
- стоматологии ортопедической;

при осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе при осуществлении специализированной медицинской помощи по:

- ортодонтии;
- стоматологии ортопедической;
- стоматологии терапевтической;

- стоматологии хирургической.

1.4. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – Договор);

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

«Исполнитель» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям. В рамках настоящих Правил исполнителем является «Вербена».

Понятие **«Медицинская организация»** употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.5. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся Исполнителем (ООО «Вербена») до сведения Потребителя (Заказчик).

1.6. Исполнитель информирует о предоставляемых в клинике стоматологии «Вербена - Дент» медицинских стоматологических услугах посредством размещения информации на сайте клиники, а также на информационном стенде.

1.7. По требованию Потребителя (Заказчика) Исполнитель предоставляет для ознакомления копию учредительного документа (Устава).

1.8. ООО «Вербена» предоставляет платные медицинские стоматологические услуги на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

1.9. Требования к оказываемым Исполнителем платным медицинским стоматологическим услугам, в том числе их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон Договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг.

2.1. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.2. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций и медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.3. Основанием для оказания платных медицинских стоматологических услуг является добровольное волеизъявление Потребителя (или его законного представителя) и согласие Заказчика приобрести медицинскую услугу на возмездной основе за счёт средств Заказчика.

2.4. При наличии возможности оказать запрашиваемую Потребителем (Заказчиком) медицинскую стоматологическую услугу, Исполнитель заключает Договор в соответствии с ч.3. настоящих правил.

2.5. Исполнитель может оказывать платные медицинские услуги работникам Заказчика, а также членам их семей на основании договора, заключаемого с Заказчиком.

2.6. В соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» необходимым условием получения платных медицинских услуг в ООО «Вербена» является дача Потребителем (или его законным представителем) «Информированного добровольного согласия на обработку персональных данных пациента». Для этого необходимо иметь при себе основной документ, удостоверяющий личность. В случае если Потребитель (или его законный представитель) отказывается предоставить ООО «Вербена» свои персональные данные, он должен оформить свой отказ в письменной форме.

2.7. В ООО «Вербена» возможно получение платных медицинских услуг, осуществляемых по программам добровольного медицинского страхования (далее ДМС).

2.8. Исполнитель определяют цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

3. Порядок заключения и расторжения договора.

3.1. До заключения договора Исполнитель в письменной форме уведомляет Потребителя (Заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнитель (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

3.2. По требованию Потребителя (Заказчика) Исполнитель при заключении Договора предоставляет им информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые им при предоставлении платных медицинских услуг;

- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем платную медицинскую услугу (его образовании, квалификации);

- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.3. Договор заключается Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем в письменной форме.

3.4. Договор содержит следующую информацию:

Сведения об Исполнителе:

- наименование медицинской организации;

- адрес места нахождения;

- данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией;

- наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего лицензирующего органа, выдавшего лицензию;

Сведения о Потребителе (Заказчике):

- фамилию, имя и отчество Потребителя;

- адрес места жительства и телефон Потребителя (законного представителя Потребителя);

- фамилию, имя и отчество, адрес места жительства и телефон Заказчика-физического лица;

- наименование и адрес места жительства Заказчика - юридического лица;

- перечень и стоимость платных медицинских стоматологических услуг, предоставляемых Потребителю в соответствии с Договором. Перечень и стоимость оказанных Потребителю услуг отражается в счетах, выставляемых Исполнителем Потребителю (Заказчику) и являются неотъемлемой частью Договора;

- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

- сроки и порядок оплаты предоставляемых медицинских услуг;

- должность, фамилию, имя, отчество лица, заключающего договор от имени Исполнителя, и его подпись;

- фамилию, имя, отчество Потребителя (Заказчика) и его подпись. В случае если Заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего Договор от имени Заказчика;

- ответственность сторон за невыполнение условий Договора;

- порядок изменения и расторжения Договора;

- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.6. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у Исполнителя, второй - у Заказчика, третий - у Потребителя. В случае если Договор заключается Потребителем и Исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

3.7. В случае отказа Потребителя после заключения Договора от получения медицинских услуг договор расторгается в следующем порядке:

- Потребитель (его законный представитель) и (или) Заказчик подаёт письменное заявление на имя директора ООО «Вербена» о расторжении договора и возврате внесённой суммы предоплаты (если

предоплата была внесена) с учётом удержания суммы за фактически понесённые Исполнителем расходы;

- приложить к заявлению кассовый чек, подтверждающий факт оплаты медицинских стоматологических услуг;

- Исполнитель производит Потребителя (Заказчика) о расторжении Договора по инициативе Потребителя;

- Исполнитель производит Потребителю (Заказчику) возврат денежных средств через кассу в течении 5-ти рабочих дней с момента подачи заявления.

3.8. Заключение Договора ДМС и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным Договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

3.9. После исполнения Договора Потребителя (его законного представителя) по его письменному запросу Исполнителем выдаются копии медицинских документов (результаты обследования, выписки из медицинских карт, рентгенографические снимки и т.п.), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг. Выдача Исполнителем копий медицинских документов Потребителю (его законному представителю) производится в соответствии законодательством РФ о защите персональных данных и при наличии документа, удостоверяющего личность, в течении 10-ти рабочих дней с момента подачи запроса.

3.10. В случае временного приостановления Исполнителем деятельности для проведения санитарных, ремонтных или иных мероприятий, Исполнитель в обязательном порядке информирует Потребителя (его законного представителя) и (или) Заказчика о сроке приостановления деятельности по оказанию платных медицинских услуг.

4. Порядок предоставления платных медицинских услуг.

4.1. Исполнитель предоставляет платные медицинские стоматологические услуги, качество которых должно соответствовать условиям Договора, а при отсутствии в Договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

4.2. В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные

требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

4.3. Для качественного оказания медицинской стоматологической помощи, Потребитель (его законный представитель) обязан сообщить специалистам Исполнителя достоверные необходимые сведения о себе, в т. ч. о состоянии здоровья, заполнив Анкету пациента и удостоверив её личной подписью.

4.4. Платные медицинские услуги в ООО «Вербена» предоставляются при наличии «Информированного добровольного согласия пациента на медицинское вмешательство», данного Потребителем (или его законным представителем) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

4.5. Потребитель не должен нарушать режим работы Исполнителя, а также соблюдать правила личной гигиены при посещении клиники.

4.6. Потребитель (его законный представитель) обязан проинформировать лечащего врача в случае обращения его за оказанием медицинских стоматологических услуг в другие лечебные учреждения по причине того же заболевания, в связи с которым он обратился к Исполнителю.

4.7. Потребитель обязан являться на повторный приём к Исполнителю в строгом соответствии со временем, назначенным лечащим врачом. При невозможности своевременного посещения специалистов Исполнителя по уважительной причине Потребитель обязан предупредить об этом Исполнителя не менее чем за 24 часа до намеченного визита.

4.8. В случае опоздания Потребителя более чем на 15 минут по отношению к назначенному Исполнителем времени посещения специалиста клиники, Исполнитель оставляет за собой право переназначить время приёма.

4.9. Исполнитель предоставляет Потребителю (законному представителю Потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

4.10. Без согласия Потребителя (Заказчик) Исполнитель не вправе отказать дополнительные платные медицинские, а также обусловливать оказание одних медицинских услуг обязательным исполнением других.

4.11. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных Договором, Исполнитель обязан предупредить об этом Потребителя (Заказчика).

4.12. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.13. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их предоставления.

4.14. Работники Исполнителя при оказании медицинских стоматологических услуг должны проявлять уважительное и гуманное отношение к Потребителю.

4.15. Работники Исполнителя обязаны сохранять в тайне информацию о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья Потребителя, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении Потребителя, за исключением случаев, когда передача данной информации третьим лицам предусмотрена действующим законодательством.

4.16. Контроль над уровнем качества предоставляемых услуг осуществляет главный врач клиники.

5. Порядок оплаты медицинских услуг.

5.1. Все медицинские услуги, предоставляемые Потребителю, оплачиваются согласно утверждённому в клинике Прайс-листу.

5.2. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить предоставленную Исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены Договором путём безналичного расчёта или путём внесения наличных денег непосредственно в кассу Исполнителя.

5.3. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлен План лечения, в котором отражаются в т. ч. сроки и предварительная стоимость расходов по лечению. Его составление по требованию Потребителя (Заказчика) или Исполнителя является обязательным, при этом он является неотъемлемой частью Договора.

5.4. Услуги по терапевтическому и хирургическому лечению оплачиваются непосредственно сразу после получения данной услуги;

5.5. При оплате услуг от ортопедии Потребителем (Заказчиком) вносится предоплата в размере 50 % от общей стоимости услуг в день заключения Договора и составления Плана лечения. Полный расчёт производится в день сдачи работ по ортопедии.

5.6. При оплате ортодонтических услуг по установке и лечению брекет системами Потребителем (Заказчиком) вносится предоплата в размере стоимости брекет – системы в день заключения Договора и составления Плана лечения. Оплата установки брекет-системы производится непосредственно сразу после оказания услуги. Далее лечение оплачивается по посещениям непосредственно сразу после получения суммы.

5.7. В случае невозможности для Потребителя (Заказчика) выплатить сумму за оказанные ему медицинские услуги единовременно, ему может быть предоставлена рассрочка. Для этого Исполнителем составляется «Дополнительно соглашение к договору» (Приложение 1 к настоящим Правилам), в котором прописывается график оплаты суммы рассрочки. Дополнительное соглашение утверждается директором ООО «Вербена». План лечения, составленный до получения данной услуги, является неотъемлемой частью Дополнительного соглашения к Договору. В случае предоставления рассрочки на оплату медицинских услуг Программа скидок на предоставляемые услуги не распространяется.

5.8. Если Заказчик не дал согласия на превышение приблизительной стоимости оказываемых медицинских услуг, Исполнитель вправе отказаться от исполнения Договора и потребовать оплаты за уже оказанные медицинские услуги.

5.9. Потребителю (Заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг

(контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

5.10. По требованию Потребителя (Заказчика), оплатившего услуги, Исполнитель обязан выдать справку об оплате оказанных медицинских услугах для предоставления в налоговые органы РФ установленной формы.

5.11. Потребителю (Заказчику) может быть предоставлены скидки в соответствии с действующей на данный момент в клинике Программой скидок.

5.12. В случае неоплаты или неполной оплаты Потребителем или Заказчиком оказанных Исполнителем платных медицинских услуг, Исполнитель не несёт ответственности и не даёт гарантии на оказанные медицинские услуги.

6. Ответственность сторон за предоставлением платных медицинских стоматологических услуг.

6.1. Права и обязанности Исполнителя:

6.1.1. Исполнитель несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, а также причинение вреда здоровью и жизни Потребителя в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, за исключением случаев причинения вреда, вызванного нарушением Потребителем условий Договора и настоящих Правил.

6.1.2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Исполнителем в полном объёме в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.1.3. Исполнитель не несёт ответственность за не предоставление или некачественное предоставление медицинских стоматологических услуг, если причиной этого явилось:

- предоставление Потребителем недостоверной или неполной информации о состоянии своего здоровья при заполнении Анкеты пациента;

- невыполнение Потребителем рекомендаций специалистов Исполнителя;

- оказание медицинской услуг по настоянию Потребителя, несмотря на рекомендации специалистов Исполнителя;

- несвоевременная явка Потребителя к специалистам Исполнителя;

- обращение Потребителя к другим специалистам в связи с заболеванием, по поводу которого он обратился к Исполнителю, без согласования с Исполнителем;

- отрицательной реакции организма пациента (Потребителя) на лекарственные средства, используемые специалистами Исполнителя для лечения и профилактики в том случае, если подобная реакция не была отменена ранее, и прогнозировать её было невозможно;

- в случае невозможности оплаты Потребителем всего комплекса медицинских услуг, если для достижения результата необходимо их комплексное оказание;

- в случае отказа Потребителя (его законного представителя) от дальнейшего оказания медицинской стоматологической услуги (комплекса услуг), если он был уведомлен Исполнителем в письменной форме о том, что несоблюдение рекомендаций специалиста Исполнителя, а также назначенного плана лечения, могут снизить качество предоставляемой услуги (комплекса услуг), повлечь за собой невозможность окончания её в срок или отрицательно сказаться на здоровье Потребителя;

- в случае если неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинской стоматологической услуги произошло вследствие непреодолимой силы.

6.2. Права и обязанности Потребителя;

6.2.1. Потребитель при обнаружении недостатков при получении платных медицинских стоматологических услуг, других отступлений от условий Договора имеет право требовать от Исполнителя по своему усмотрению:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной стоматологической услуги в кратчайший срок;

- соответствующего уменьшения цены оказанной стоматологической услуги;

- безвозмездного повторного оказания стоматологической услуги;

- расторжение Договора и полного возмещения убытков, в случае если им обнаружены существенные недостатки оказанной медицинской стоматологической услуги, подтвержденные результатами экспертизы качества медицинской помощи или решением суда.

6.3. Контроль над соблюдением настоящих Правил осуществляет главный врач клиники.