

«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Стоматология плюс»
Горяинов А.В.
«17» мая 2017 г.



Правила предоставления платных услуг

Положение об условиях, порядке, форме предоставления платных медицинских услуг юридическим и физическим лицам в ООО «Стоматология плюс»

Настоящее Положение определяет условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в стоматологических кабинетах ООО «Стоматология плюс» (далее – Общество).

Предоставление населению платных медицинских услуг необходимо для удовлетворения потребностей населения в медицинской и лечебно-оздоровительной помощи.

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

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

Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

Платные стоматологические медицинские услуги населению предоставляются Обществом в виде профилактической, лечебно-диагностической, зубопротезной помощи в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей.

Предоставление платных медицинских услуг населению учреждением осуществляется при наличии лицензии и в соответствии с видами работ и услуг, согласно приложению к лицензии.

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке предоставления платных медицинских услуг ООО «Стоматология плюс» юридическим и физическим лицам (далее Положение) определяет условия и порядок предоставления платных медицинских и иных услуг населению.

1.2. Настоящее Положение разработано на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Закона РФ от 21.11.2011. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
- Закона РФ от 07.02.1992. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Закона РФ от 27.07.2006. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

2. Понятия, используемые в настоящем Положении

ПЛАТНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ – медицинские услуги, а также иные услуги, связанные с оказанием медицинских услуг, предоставляемые пациентам за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств, не запрещенных законодательством Российской Федерации, на основании договоров. В том числе договоров добровольного медицинского страхования.

МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ – юридическое лицо независимо от организационно - правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности, медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

ПАЦИЕНТ - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия заболевания и от его состояния.

МЕДИЦИНСКАЯ УСЛУГА – мероприятие или комплекс мероприятий, направленный на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ – комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и другое), направленное на удовлетворение потребностей населения в поддержании и восстановлении здоровья.

ЗАКАЗЧИК – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести), либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги.

ИСПОЛНИТЕЛЬ – медицинская организация, оказывающая платные медицинские услуги пациентам.

3. Условия предоставления платных медицинских услуг

3.1. Основанием для оказания платных медицинских услуг являются:

- добровольное желание потребителя получить платную медицинскую услугу с повышенным уровнем комфорта;
- оказание платных медицинских услуг гражданам, не имеющим страхового полиса, в том числе иностранным гражданам, не подлежащим обязательному медицинскому страхованию на территории Российской Федерации. Прием пациентов на консультацию и на лечение ведётся по предварительной записи.

3.2. Общество обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

3.3. Общество обеспечивает граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении Общества, режиме работы, перечне платных

медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг и иные сведения о платных услугах.

3.4. При заключении договора Общество должно предоставить в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи; г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

3.5. Предоставление медицинских услуг населению осуществляется врачом при наличии у него сертификата специалиста. Врач обязан обеспечить соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям к методам лечения, разрешенным к применению в установленном законом порядке. Врач обязан предоставить пациенту бесплатную, доступную, достоверную информацию:

- о режиме работы;
- о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости;
- об условиях предоставления и получения этих услуг;
- о квалификации специалиста;
- о степени безопасности для здоровья пациента в результате использования лечебных методик и процедур (в т.ч. их отдаленных последствий).

С полной информацией об исполнителе и предоставленных им услугах, клиент может ознакомиться на информационном стенде или на сайте ООО «Стоматология плюс».

3.6. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором в письменной форме в соответствии со ст. 161 ГК РФ.

3.7. Договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование Общества, как юридического лица, 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, выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя); фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица; наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его

подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.8. Договор составляется в трех экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у заказчика, третий – у потребителя. В случае если договор заключается между потребителем и исполнителем, он составляется в двух экземплярах.

3.9. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель предупреждает об этом потребителя (заказчика). Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

3.10. 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".

3.11. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

3.12. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что: несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную 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; потребитель (заказчик) имеет право на получение соответствующих видов и объемов помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

3.13. 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).

4. Порядок предоставления платных медицинских услуг

4.1. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора. 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.

4.2. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя.

4.3. Исполнитель предоставляет потребителю или 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.

5. Цены на услуги, форма и условия оплаты

5.1. Формирование цен на платные услуги (в том числе их изменение, пересмотр), осуществляется Обществом самостоятельно, прейскурант цен на медицинские услуги утверждается руководителем ООО «Стоматология плюс». Утвержденные цены на платные услуги являются для потребителя медицинских услуг фиксированными и не могут быть изменены независимо от источников поступления денежных средств. При изменении расценок на услуги потребитель вправе отказаться от дальнейших услуг кабинета (при условии, что у него нет задолженности перед Обществом). В данном случае сумма, оплаченная потребителем за произведенные услуги, не возвращается. При понижении цен на услуги разница из суммы оплаченных услуг новыми ценами не выплачивается.

5.2. В случае изменения расценок на медицинские услуги составляется План согласования и при его подтверждении проводится дальнейшее лечение. При внесении предоплаты, расчет стоимости ведется по расценкам на момент внесения денежных средств до полного их исчерпания, но приостановка лечения в таком случае не должна превышать трех месяцев.

5.3. Оплата медицинских услуг может производиться наличными, безналичными средствами, пластиковыми картами, а также по договорам с предприятиями и страховыми компаниями. При безналичном расчете вносится 100% предоплата. Оплата за наличный расчет производится после каждого приема по ценам на момент оплаты.

5.4. Оплата протезирования допускается в три этапа: первый авансовый взнос не должен быть меньше 50% стоимости протезирования, окончательный не позднее даты окончания протезирования. Стоимость незаконченного протезирования может измениться в случае неявки Пациента в назначенный срок, после которого произошло изменение цен. Без полной оплаты зубные протезы не устанавливаются, а по истечению трех недель все дальнейшие переделки производятся за счет Пациента.

6. Права и обязанности сторон

6.1. Общество обязано:

- при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, порядку и срокам их предоставления;
- предоставлять платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

6.2. Общество имеет право отказаться от оказания услуги и в одностороннем порядке расторгнуть договор при наличии следующих обстоятельств:

- при выявлении противопоказаний к данному виду услуги;
- при невыполнении предписаний и рекомендаций врача;
- при неявке на приём или контрольный осмотр в назначенное время;
- при настаивании пациента на лечение, не предусмотренном планом лечения, если это, по мнению исполнителя, приведет к снижению качества проводимого стоматологического лечения. При этом пациент обязан оплатить фактически оказанные исполнителем к моменту расторжения настоящего договора услуги;
- при несвоевременной и (или) неполной оплате услуги.

Требовать у Пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.

6.3. При наличии своей вины Общество несет ответственность в случае неисполнения или некачественного исполнения своих обязательств.

Общество освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной услуги, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

6.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных ненадлежащим исполнением со стороны кабинета взятых на себя обязательств или условий договора по оказанию платных услуг, возмещения ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также компенсации за причинение морального вреда, в соответствии с действующим законодательством РФ

6.5. В случае несоблюдения Обществом обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать уменьшения стоимости представленной услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор (соглашение) и потребовать возмещения убытков.

6.6. Потребитель обязуется оплачивать услуги, производимые Обществом в сроки, указанные в договоре по расценкам прейскуранта, с которыми он предварительно ознакомился, действующими на день оплаты. В целях обеспечения качественного предоставления платных медицинских услуг и обеспечения гарантийных обязательств Обществом потребитель обязуется:

- выполнять все указания медперсонала и администрации кабинета;
- являться на прием в установленное время
- соблюдать гигиену области полости рта и являться на назначенные медицинские проверки.

6.7. При нарушении потребителем условий договора, договор с ним расторгается, оплата, произведенная в кассу Общества, не возвращается.

6.8. Общество, после оказания платных стоматологических услуг, выдает гарантийный талон потребителю. Без предъявления гарантийного талона претензии не рассматриваются.

6.9. При возникновении претензий к качеству оказанных Обществом услуг потребитель обязуется для выявления ошибок, вины специалистов Общества и устранения, обнаруженных недостатков в 3-х-дневный срок (после обнаружения) обратиться в Общество. После обращения в другие организации (консультации, лечение, устранение недостатков и т.д.) и невыполнении других условий претензии не рассматриваются.

6.10. Претензии рассматриваются в течение 10 дней, споры, возникшие между потребителем и Обществом, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ

6.11. По требованию пациентов, получающих платные услуги в Обществе, администрация обязана выдать документы, подтверждающие объем и стоимость оказываемых услуг.

7. Ответственность исполнителя и контроль, за предоставлением платных медицинских услуг

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Контроль, за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.