

Утверждаю:
Директор ООО «ПАНДЭНТ»
Панфилова И.А.
«27» сентября 2019 года



**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
ООО «ПанДэнт»**

Стоматологическая клиника «ПанДэнт» не участвует в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

1. Общие положения.

1. Настоящее Положение определяет порядок, условия оказания платных медицинских услуг населению.

2. Настоящее положение разработано на основании и в соответствии с:

- Конституцией РФ;
- Федеральным Законом Российской Федерации от 12 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

3. В настоящем Положении 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 и иные услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские и иные 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» -ООО «ПанДэнт»;

«пациент»-потребитель медицинской услуги.

4. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «ПанДэнт» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

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: сестринскому делу, стоматологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

5. Исполнитель обязан обеспечивать соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

6. Исполнитель обязан вести статистический и бухгалтерский учет результатов предоставляемых платных медицинских услуг населению, составлять требуемую отчетность и представлять ее в порядке и сроки, установленные законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

7. Контроль за организацией и качеством выполнения платных медицинских услуг населению осуществляют в пределах своей компетенции органы управления здравоохранением и другие государственные органы, и организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности медицинских учреждений.

8. Цены на медицинские услуги, предоставляемые населению за плату, устанавливаются в соответствии с прейскурантом оказания платных медицинских услуг, утвержденным Исполнителем.

9. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

10. Расчеты с населением за предоставление платных медицинских услуг осуществляются в любой форме не запрещенной законодательством РФ.

11. Настоящее Положение утверждается директором ООО «ПанДэнт».

12. Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится исполнителем до сведения потребителя (заказчика) путем размещения на информационных стендах стоматологии, на официальном сайте ООО «ПанДэнт».

2. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах.

1. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

- а) копию учредительного документа ООО «ПанДэнт»- Устав;
- б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность ООО «ПанДэнт»;
- в) настоящее положение.

2. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

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

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

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

3. 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. Данная информация отражается в информированном добровольном согласии потребителя (законного представителя потребителя), подписанного собственноручно потребителем (законным представителем потребителя).

4. Документы и информация, размещаемые в «уголке потребителя» (Приложение 1);

5. Документы и информация, размещаемые на сайте ООО «ПанДэнт» в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (Приложение 2).

3. Основания для предоставления платных услуг.

1. Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи.

2. Платные медицинские стоматологические услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

3. Конкретные виды оказываемых платных медицинских услуг указаны в прейскуранте.

4. Наименование, состав и объем Услуг определяются Планом лечения и фиксируются в Медицинской карте Пациента.

5. При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы.

6. Срок оказания Услуг определяется лечащим врачом с момента записи Пациента на прием и зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления стоматологического изделия и графика работы врача.

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

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. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. В оговоренное с Пациентом время врач проводит сбор анамнеза 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. По результатам обследования врач составляет План лечения, определяющий согласованный сторонами объем оказываемых Пациенту Услуг и их предварительную стоимость.

2. Необходимым условием исполнения медицинских услуг является согласие Пациента с предложенным Планом лечения и Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, удостоверенное подписью Пациента.

3. Подробное описание оказанных Пациенту Услуг содержится в Медицинской карте Пациента, которую ООО «ПанДэнт» обязано вести на каждого Пациента в соответствии с требованиями законодательства и осуществлять её хранение.

4. Пациент обязан предоставлять ООО «ПанДэнт» всю необходимую информацию для оформления и дальнейшего ведения Медицинской карты Пациента.

5. Услуги оказываются в помещении стоматологической клиники по адресу: 455000, г. Магнитогорск, пр-кт Ленина, дом 28, помещение 5 (нежилое помещение) в соответствии с согласованным планом лечения, по предварительной записи Пациента на прием у администратора по телефону (3519) 494-000.

6. ООО «ПанДэнт» имеет право отказать Пациенту (законному представителю пациента) в оказании медицинских Услуг в случае противоправного поведения, либо если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание Услуги, если у Пациента имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, а так же если Пациент отказывается пройти необходимое диагностическое обследование (рентгенологическое, аппаратное, мануальное, лабораторное и иное) и (или) находится в состоянии опьянения.

7. Для достижения прогнозируемого результата лечебного процесса Пациент обязан соблюдать все рекомендации врача, содержащиеся в Медицинской карте, Информированном добровольном согласии и Памятке, выдаваемой Пациенту на руки. ООО «ПанДэнт» не несёт ответственности за наступление нежелательных осложнений, в случае несоблюдения Пациентом рекомендаций врача.

8. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента.

Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением Пациенту последствий такого отказа, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесённые исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

9. Пациент обязуется подтверждать, что ознакомлен с информацией, касающейся стоимости, объема и особенностей оказываемой медицинской Услуги своей подписью в Планах лечения и Информированном добровольном согласии.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

5.1. Цены на Услуги, оказываемые ООО «ПанДэнт», определяются Прайсом на стоматологические услуги, с которым Пациент обязан ознакомиться при подписании договора.

5.2. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется 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».

5.3. ООО «ПанДэнт» вправе по согласованию с Пациентом увеличить стоимость Услуг в случае непредвиденного повышения расходов исполнителя на их оказание, а также в случае необходимости изменения Плана лечения или выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями. Если Пациент не дал согласие на изменение Плана лечения или выполнение дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, увеличивающими предварительную стоимость Услуг, Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, при этом Пациент обязан оплатить ООО «ПанДэнт» стоимость фактически оказанных Услуг.

5.4. Услуги оплачиваются Пациентом непосредственно после каждого приема у врача в размере полной стоимости фактически оказанных в данное посещение услуг, с учетом внесенного аванса, по ценам, действующим на момент оказания Услуг.

5.5. Оплата производится наличным или безналичным (банковской картой) расчетом в рублях в кассу стоматологической клиники, подарочным сертификатом, соответствующего номинала.

5.6. При оказании ортопедических стоматологических медицинских Услуг Пациент обязан внести аванс, в размере 30% стоимости Услуг в соответствии с Планом лечения до начала оказания Услуг. Окончательный расчёт производится Пациентом в день сдачи ортопедической конструкции.

5.7. Предусматривается, по предварительному согласованию Пациента с врачом по оплате за оказанные услуги по ортопедии, оформление договора рассрочки платежа.

5.8. Пациенту, направленному в ООО «ПанДэнт» страховой компанией Пациента, медицинские стоматологические услуги, предусмотренные программой ДМС Пациента, предоставляются бесплатно. Оплата таких услуг производится страховой организацией в соответствии с договором на предоставление лечебно-профилактической помощи по программе ДМС. Стоматологические услуги, не входящие в программу ДМС Пациента, оплачиваются Пациентом за счет собственных средств, в порядке и размере, предусмотренном договором.

5.9. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведённую оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Пациент обязан:

- а) ознакомиться с Прайсом на стоматологические услуги, Положением о предоставлении медицинских услуг, размещенными в демонстрационной системе с открытым доступом;
- б) подтверждать своей подписью в Планах лечения и Медицинской карте ознакомление с предварительным диагнозом, Планом лечения и его предварительной стоимостью; подтверждать своей подписью в Информированном добровольном согласии свое согласие на медицинское вмешательство;
- в) своевременно сообщать лечащему врачу всю необходимую ему информацию для планирования и осуществления им лечения, в том числе информацию о состоянии своего здоровья на момент обращения, имевших место аллергических или необычных реакциях на препараты, пищу, укусы, анестетики, пыль, болезни крови, реакции десны и кожи, кровотечениях и других состояниях, о вредных для здоровья привычках. Пациент обязан заполнить Анкету анамнеза, в которой указываются все необходимые сведения, и поставить свою подпись;
- г) являться на лечение в согласованное время записи на прием. При невозможности визита Пациент обязан уведомить администратора стоматологической клиник лично или по телефону (3519) 494-000 о переносе срока приема на другую дату не позднее, чем за 12 часов до назначенного времени;
- д) своевременно и в полном объеме оплачивать оказанные Услуги, а в случаях, предусмотренных п. 5.7. настоящего порядка, вносить оплату;
- е) точно выполнять устные и письменные рекомендации лечащего врача для эффективного и безопасного осуществления процесса лечения и для обеспечения пользования его результатами в течение максимального срока. Данные рекомендации указываются в Медицинской карте Пациента и Памятке;
- ж) соблюдать гигиену полости рта, проходить профессиональный осмотр и профгигиену не реже одного раза в шесть месяцев;
- з) соблюдать условия предоставления гарантии (гарантийные условия);
- и) немедленно извещать лечащего врача об изменениях в состоянии здоровья в процессе лечения или после его окончания, принимаемых лекарственных препаратах;
- к) в случае возникновения осложнений, недостатков, иных отклонений в процессе лечения или при выявлении дефектов пломб или зубных протезов в течение гарантийного срока, немедленно, не позднее 3-х дней с момента выявления, обращаться в стоматологическую клинику «ПанДэнт», не прибегая к помощи других лечебных учреждений.
- л) соблюдать правила внутреннего распорядка исполнителя, быть уважительным к персоналу исполнителя и другим посетителям.

6.2. Пациент имеет право:

а) На получение (по его требованию и в доступной для него форме) информации от исполнителя:

О состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ним 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.

б) выбирать лечащего врача с учетом его специализации;

в) выбирать время приема у врача из имеющегося свободного в расписании;

г) на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов ООО «ПанДэнт»;

д) знакомиться с документами, подтверждающими квалификацию лечащего врача и правоспособность ООО «ПанДэнт»;

е) отказаться от оказания медицинских Услуг и получить обратно предварительно оплаченную сумму с возмещением ООО «ПанДэнт» затрат, связанных с подготовкой оказания Услуги (консультативно-диагностические услуги), фактически оказанными услугами и иными расходами;

ж) получить выписку из Медицинской карты об объеме оказанной медицинской помощи, состоянии стоматологического здоровья и проведенном лечении. Срок подготовки и выдачи выписки – 7 рабочих дней;

з) на обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

и) на облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством;

к) на сохранение в тайне информации о своём здоровье.

6.3. Исполнитель обязуется:

а) оказать Услуги качественно, с выполнением всех составляющих Услугу действий по методикам и со свойствами, соответствующим обязательным для подобных услуг требованиям, а так же установленным в ООО «ПанДэнт» стандартам, в соответствии с технологией, предусмотренной для применяемых при оказании Услуг материалов, препаратов, инструментов, оборудования;

б) в оговоренное с Пациентом время произвести обследование полости рта Пациента и в случае необходимости предложить ему пройти дополнительные консультации и обследования у специалистов иного медицинского профиля, в том числе в другом лечебном учреждении с целью уточнения диагноза, правильного выбора материалов и методик лечения или протезирования;

в) по результатам обследования предоставить Пациенту (законному представителю потребителя) информацию о состоянии его полости рта, сущности применяемых в его случае методик лечения, протезирования, операций, медикаментов, материалов и составить

для пациента рекомендуемый план лечения, согласовав с пациентом перечень конкретных медицинских мероприятий и профилактических мер, определив порядок и сроки их исполнения, предварительную стоимость лечения;

г) обеспечить оказание Услуг в рамках согласованного Пациентом Плана лечения, и в соответствии с медицинскими показаниями.

д) по требованию пациента ООО «ПанДэнт» выдает «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ» установленной формы.

6.4. Исполнитель имеет право:

а) в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для лечения, предложить Пациенту другого врача для оказания Услуг;

б) направить Пациента к другим специалистам, в том числе в другую медицинскую организацию с целью уточнения диагноза и выбора оптимального плана лечения;

в) в случае возникновения неотложных состояний самостоятельно определять объём исследований и медицинских вмешательств, необходимых для оказания своевременной медицинской помощи;

г) отказать в предоставлении Услуг Пациенту, если эти Услуги могут вызвать нежелательные последствия состояния здоровья Пациента;

7. СПОРЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Споры по договору решаются в досудебном порядке путем предъявления претензии, и в случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения – передаются в суд.

7.2. В случае прохождения потребителем независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг исполнителем, заказчик (потребитель) обязан письменно сообщить о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя исполнителя при проведении экспертизы.

7.3. Претензии Пациента оформляются в письменной форме и рассматриваются Исполнителем в течение 10 рабочих дней. Уполномоченным лицом от Исполнителя при рассмотрении претензии Пациента является главный врач, в сложных клинических случаях и при дорогостоящих Услугах претензии Пациента рассматриваются врачебной комиссией стоматологической клиники «ПанДэнт».

7.4. Исполнитель не принимает претензий Пациента, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских учреждений и обществ.

7.5. Исполнитель несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору в порядке и размере, предусмотренными действующим законодательством РФ.

7.6. Пациент несет ответственность за уклонение от оплаты Услуг (просрочку оплаты) в виде пени в размере 0.1% в день от неоплаченной суммы за каждый день просрочки.

7.7. Исполнитель не несет ответственности за недостатки оказанных Услуг, а так же вред, причиненный здоровью Пациента, в результате осложнений, возникших в период оказания

Услуг или после оказания Услуг в течение гарантийного срока и срока службы, наступившие в результате:

- а) нарушения Пациентом правил и условий эффективного и безопасного использования результата оказанной Услуги;
- б) неявки или несвоевременной явки Пациента на запланированный прием для продолжения лечения или контрольного осмотра;
- в) несоблюдения Пациентом рекомендаций врача;
- г) несоблюдения Пациентом рекомендованного плана лечения, этапов лечения и сроков лечения;
- д) несообщения или недостоверного сообщения Пациентом сведений о состоянии своего здоровья;
- е) при возникновении осложнений во время лечения в отношении зубов, ранее подвергшихся лечению в другом лечебном учреждении;
- ж) при отказе Пациента от медицинского вмешательства, диагностического обследования и (или) профилактических мероприятий;
- з) при возникновении аллергических реакций (на лекарственные препараты или материалы), о возможности возникновения которых Исполнитель не был предупрежден;
- и) при устранении недостатков оказанной услуги в другой медицинской организации без согласования с Исполнителем.

Оснащение уголка потребителя (информационного стенда)

В соответствии со ст. 8 - 12 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» на информационном стенде должны быть размещены следующие документы и информация:

- 1) Копия свидетельства о государственной регистрации.
- 2) Копии лицензий на медицинскую деятельность.
- 3) Правила предоставления платных медицинских услуг
- 4) Информация о телефонах и адресах органов управления здравоохранением, управления Роспотребнадзора, управления Росздравнадзора, Министерства здравоохранения Челябинской области.
- 5) Книга отзывов и предложений.
- 6) Копия или выписка из Федерального закона «О защите прав потребителей».
- 7) Информация о режиме работы и юридическом адресе медицинской организации.
- 8) Прайс (Прейскурант).
- 9) Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, графике и режиме их работы.
- 10) Территориальная программа государственных гарантий.

Информация размещается на информационных стендах (стойках). Информация должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течении всего рабочего времени.

Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещённой на них информацией.

Копии документов должны быть заверены подписью руководителя и печатью организации. Книга отзывов и предложений прошнурована, пронумерована и скреплена подписью руководителя и печатью организации.

**Документы и информация, размещаемые на сайте медицинской организации в
информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Для юридического лица – полное и сокращенное (фирменное) наименования (согласно учредительных документов);
2. Для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество (если имеется);
3. Адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием Инспекции ФСН РФ.
4. Адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием инспекции ФСН РФ.
5. Сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией , наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа); (Примечание: целесообразно разместить сканы лицензий);
6. Перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; (Примечание: Положение по платным медицинским услугам + Прейскурант);
7. Порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
8. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
9. Режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
10. Адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека