

УТВЕРЖДЕНО
Приказом от «___» _____
2016 г. № _____
«Об утверждении Правил оказания
платных медицинских услуг»

**Правила оказания платных медицинских услуг в ООО «Дент-Премииум»
(далее по тексту Правила)**

1. Общие положения

Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским Кодексом Российской Федерации,
- Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

Настоящие Правила определяют порядок и условия оказания платных медицинских услуг потребителю (заказчику) в ООО «Дент-Премииум» (далее по тексту Организация).

Понятия и термины, применяемые в настоящих правилах:

Платные медицинские услуги – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров (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.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от

наличия у него заболевания и от его состояния.

Программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи определяет виды и условия оказания медицинской помощи, нормативы объема медицинской помощи, нормативы финансовых затрат на единицу объема медицинской помощи, подушевые нормативы финансового обеспечения, порядок формирования и структуру тарифов на медицинскую помощь, а также предусматривает критерии качества и доступности медицинской помощи, предоставляемой гражданам Российской Федерации на территории Российской Федерации бесплатно.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Здоровье – состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма.

Качество медицинской помощи – совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

ООО «Дент-Премиум» предоставляет платные медицинские (и иные) услуги на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке Министерством здравоохранения Республики Бурятия и уставом Организации.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

ООО «Дент-Премиум» информирует Потребителя о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Предоставление медицинских услуг происходит в порядке предварительной записи Потребителя на прием или в порядке установленной очереди. Предварительная запись Потребителя на прием осуществляется через регистратуру Исполнителя посредством телефонной, факсимильной и иной связи, включая возможность записи на прием на интернет-сайте Исполнителя по адресу: www.drshalus.ru. Телефон регистратуры: 8 (3012) 48-60-08 (многоканальный), 8 (3012) 45-03-10.

График работы Исполнителя: в будние дни с 9.00 до 21.00, в выходные дни с 10.00 до 20.00. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом, информацию о котором можно получить в регистратуре Исполнителя или на его информационном стенде.

Медицинская помощь в экстренной форме оказывается Исполнителем безотлагательно и бесплатно.

Медицинские услуги предоставляются в соответствии со стандартами медицинской помощи и порядками оказания медицинской помощи, утвержденными в установленном порядке.

Медицинские услуги предоставляются:

- в полном объеме стандарта медицинской помощи;
- по просьбе Потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;
- в соответствии с перечнем и стоимостью услуг Исполнителя, указанных в его Прейскуранте, действующем на момент оказания услуги, и выражаются в оказании медицинской помощи, соответствующей юридическим, профессиональным и морально-этическим нормам, разрешенным на территории РФ и обязательным для данного вида деятельности.

Медицинские услуги, предоставляемые Исполнителем оплачиваются Потребителем (Заказчиком) по действующему прейскуранту Исполнителя на момент оказания медицинской услуги и могут оказываться как в разовом (ситуативном) порядке, так и в рамках плана лечения. Стоимость согласованного с Потребителем плана лечения, отраженная в амбулаторной карте стоматологического пациента, действует в течение шести месяцев, а далее непоплаченная часть стоимости лечения будет пересчитана по действующему прейскуранту Исполнителя на момент оказания услуги. План лечения является наиболее вероятным, но не исключена возможность возникновения обстоятельств, которые смогут повлечь изменение плана лечения по медицинским показаниям и (или) иным причинам, а, следовательно, и его стоимости. Также может возникнуть необходимость в проведении дополнительных медицинских вмешательств для обеспечения безопасности и надлежащего качества намеченного плана лечения. Такие изменения и дополнения оказываемых медицинских услуг подлежат оплате Потребителем (Заказчиком) при условии предварительного получения согласия Потребителя, а также без получения согласия Потребителя в случае неспособности Потребителя выразить свою волю и наличия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Потребителя в соответствии с законодательством РФ.

Пациент добровольно берет на себя обязательства оплачивать Исполнителю затраты, связанные с оказанием платных медицинских услуг.

Исполнитель организует и обеспечивает оказание медицинской услуги в соответствии с перечнем видов медицинской деятельности, разрешенных

лицензией.

3. Порядок предоставления льгот при оказании платных медицинских услуг в ООО «Дент-Премиум»

В ООО «Дент-Премиум» льготы для отдельных категорий граждан на оказание платных медицинских услуг не предоставляются.

4. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Дент-Премиум» (сокращенное наименование - ООО «Дент-Премиум»)

Телефоны: 8 (3012) 48-60-08 (многоканальный), 8 (3012) 45-03-10

E-mail: info@drsalus.ru

Сайт: <http://drsalus.ru/>

Генеральный директор – Базаров Бато Анатольевич, тел.: 8 (3012) 48-60-08, E-mail: bbazarov@drsalus.ru.

Главный врач – Догданова Алтана Баировна, тел.: 8 (3012) 48-60-08, E-mail: adogdanova@drsalus.ru.

Адрес места нахождения: 670033, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Жердева, 56.

Данные документа подтверждающие факт внесения сведений в ЕГРЮЛ: Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ о юридическом лице выдано: Межрайонной ИФНС России № 9 по Республике Бурятия, дата выдачи: 12 октября 2010г., бланк: серия 03 № 001483952.

Сведения о лицензии: Лицензия на осуществление медицинской деятельности Регистрационный № ЛО-03-01-001839 от 30.06.2015г. (срок действия – бессрочно).

Адрес места нахождения и телефон органа выдавшего лицензию: Министерство здравоохранения Республики Бурятия (670001, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 54, тел. 8 (3012) 21-31-25).

Перечень работ (услуг) составляющих медицинскую деятельность организации в соответствии с лицензией:

При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

- При оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- Рентгенологии;

- Сестринскому делу;
- При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:
 - Организации здравоохранения и общественному здоровью;
 - Ортодонтии;
 - Стоматологии общей практики;
 - Стоматологии ортопедической;
 - Стоматологии терапевтической;
 - Стоматологии хирургической.

До заключения договора Исполнитель в письменной форме уведомляет Потребителя (Заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (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.

5. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

Договор заключается потребителем (заказчиком, пациентом) и ООО «Дент-Премиум» в письменной форме (Приложение № 1).

Договор содержит:

а) сведения об исполнителе:

-наименование медицинской организации – 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, адрес места нахождения и телефон 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.

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.

На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

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).

Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

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».

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.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

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)).

Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

Расчеты с потребителем за предоставление платных медицинских услуг осуществляется в ООО «Дент-Премиум» с применением контрольно-кассовой машины (ККМ) и выдачей потребителю чеков или соответствующей квитанции, подтверждающей прием наличных денег или перечислением денежных средств на расчетный счет ООО «Дент-Премиум». Чек, подтверждающий прием наличных денег, выдается на руки потребителю, оплатившему платную медицинскую услугу.

При использовании контрольно-кассовых машин необходимо соблюдать действующие правила их использования. Порядок использования контрольно-кассовых машин определен Типовыми правилами эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением, утвержденных Министерством финансов РФ.

Запрещается принимать наличные средства от потребителя платных услуг сотрудниками ООО «Дент-Премиум», на которых не возложена материальная ответственность за обеспечение принятых от населения денежных средств.

Стоимость платных медицинских услуг устанавливается по ценам на платные медицинские услуги, утвержденные генеральным директором Организации.

Оплата медицинских услуг Потребителем (Заказчиком) производится в следующем порядке:

- Потребитель (Заказчик) оплачивает оказанные ему услуги, кроме услуг по протезированию зубов и по имплантации, до или сразу после завершения каждого сеанса лечения по его усмотрению.
- Потребитель (Заказчик) оплачивает не менее 50% стоимости запланированных услуг по протезированию зубов до начала оказания услуги, а остальную сумму до окончания оказания услуги.
- Потребитель (Заказчик) оплачивает 100% стоимости услуг по имплантации до начала оказания услуги.

Исполнитель может принять в качестве способа расчета за оказанные Потребителю услуги оплату от страховой медицинской организации, с которой у Потребителя заключен договор медицинского страхования, при условии предъявления Потребителем страхового полиса и гарантийного письма от страховой медицинской организации, а также в случае, если Исполнитель включен в реестр медицинских организаций, участвующих в реализации программы медицинского страхования вышеуказанной страховой организации.

Излишне оплаченные Потребителем (Заказчиком) суммы подлежат возврату, либо учитываются при последующих расчетах (Приложение № 3).

6. Порядок предоставления платных медицинских услуг

Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги на основании договора (приложение № 2), 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.

Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

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.

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

8. Права и обязанности сторон

Потребитель имеет право:

- на информацию об Исполнителе и самой услуге;
- на безопасность оказываемой услуги;
- на соблюдение Исполнителем разумных сроков оказания медицинских услуг, исходя из их специфики, течения заболевания, наличия осложнений;
- на соблюдение качества и отсутствие дефектов медицинской помощи при разумном соответствии действий Исполнителя, в условиях обоснованного риска, тяжести заболевания, состояния Потребителя или иным объективным условиям оказания услуги;
- на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги;
- на отказ от оплаты услуги, не предусмотренной договором;
- в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю стоимости фактически оказанных ему услуг и суммы фактически понесенных Исполнителем расходов;
- на иные права в соответствии с законодательством РФ.

Потребитель обязан:

- оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, предусмотренном настоящим договором;
- ознакомиться и выполнять настоящие Правила;
- информировать Исполнителя о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению Потребителем настоящего Договора;
- оказывать содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской помощи и надлежащему исполнению договора. Применительно к специфике медицинской услуги такими действиями являются:
 - предоставление необходимой Исполнителю объективной и полной информации на всех этапах диагностики, профилактики и лечения (в т.ч. о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.);
 - при появлении боли, дискомфорта и других жалоб, как в период лечения, так и после его окончания, немедленное извещение Исполнителя, либо посещение его для оказания медицинской помощи;
 - точное выполнение рекомендаций Исполнителя, его

медикаментозных и иных назначений;

- соблюдение запланированных сроков приема, включая частоту прихода на контрольно-профилактические осмотры и прочее;

- являться на прием в строго назначенное время, а в случае возникновения непредвиденных обстоятельств, мешающих его явке – информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги. В случае опоздания Потребителя более чем на 30 (тридцать) минут по отношению к назначенному Потребителю времени приема, Исполнитель оставляет за собой право на перенос или отмену времени получения услуги. Любые изменения в графике приемов Потребителя фиксируются в медицинской и (или) иной документации с указанием их причин;

- невыполнение Потребителем своих обязанностей по настоящему Договору признается его виновными действиями.

Исполнитель имеет право:

- в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору при условии наличия у Потребителя способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Потребителя в случае возникновения одного или нескольких нижеперечисленных обстоятельств:

- невозможность обеспечить безопасность услуги;
- возникновение медицинских противопоказаний для оказания услуги;
- иная невозможность оказать медицинскую услугу.

Исполнитель информирует Потребителя, что состояние неспособности выразить свою волю не распространяется на состояние, вызванное общей анестезией, проводимой по желанию и с согласия Потребителя;

- не приступать к оказанию услуг в случаях нарушения Потребителем своих обязанностей по договору, которые препятствуют исполнению Исполнителем договора при условии наличия у Потребителя способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Потребителя;

- в ситуации способности Потребителя выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Потребителя определять и менять в процессе оказания услуги объем и специфику медицинской помощи с согласия Потребителя;

- самостоятельно принимать решение об изменении по медицинским показаниям ранее согласованного с Потребителем плана лечения по причине возникновения непредвиденных обстоятельств во время проведения общей

анестезии и невозможности получения согласия Потребителя из-за его временной неспособности выразить свою волю;

- самостоятельно принимать решение о проведении медицинского вмешательства в интересах Потребителя в ситуации неспособности Потребителя выразить свою волю и наличия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Потребителя в соответствии с законодательством РФ;

- для обеспечения возможности проведения лечения, его безопасности и (или) повышения его качества привлекать других лиц к исполнению своих обязательств по договору, в частности зуботехнические лаборатории, а также направлять Потребителя в другие специализированные медицинские организации на консультации, профилактические или иные диагностические мероприятия.

Исполнитель обязан:

- своевременно оказать услуги при условии предварительного получения добровольного информированного согласия Потребителя на медицинское вмешательство;

- использовать методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном действующим законодательством порядке;

- соблюдать условия оказания медицинской помощи, соответствующие санитарным нормам и правилам, требованиям лечебно-охранительного и противоэпидемического режима, требованиям пожарной, радиационной, лекарственной, экологической и иной безопасности, а также иным требованиям, определяющим условия оказания медицинской помощи;

- предоставить Потребителю в доступной для него форме имеющуюся информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения и связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- обеспечить Потребителя в установленном порядке информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов;

- осуществлять контроль за соответствием качества оказываемой медицинской помощи установленным требованиям, правилам, порядкам, регламентам, стандартам медицинской помощи, нормативным правовым актам, устанавливающим критерии качества, содержание и объем медицинской помощи, обязательным к применению на территории РФ;

- обеспечить надлежащий уровень квалификации медицинских работников за счет непрерывной системы их подготовки, включающей подготовку в медицинском образовательном учреждении, последипломное образование в медицинских образовательных организациях, повышение квалификации;

- в случае наличия способности Потребителя выразить свою волю и при отсутствии экстренных показаний для устранения угрозы его жизни, немедленно предупредить Потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание услуги при обнаружении обстоятельств, которые могут отрицательно повлиять на результат оказания услуги, на ее безопасность или возможность ее оказания в срок;

- обеспечить Потребителя в доступной для него форме информацией о правилах и условиях эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги, а также о возможных для самого Потребителя и других лиц последствиях несоблюдения соответствующих требований. Такая информация выдается Потребителю в виде рекомендаций установленного образца, что фиксируется в листе получения рекомендаций Потребителем.

9. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

Исполнитель несет ответственность перед Потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Потребителя.

Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если это произошло вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора, а также за возможные осложнения и ухудшения заболевания (-ний), состояния (-ний) Потребителя вследствие нарушения самим Потребителем условий настоящих Правил, в частности, невыполнения им предписаний и рекомендаций Исполнителя.

Исполнитель не несет ответственности за изменение сроков оказания медицинской услуги, возникшее в связи с неявкой или несвоевременной явкой Потребителя на назначенный прием, либо невыполнение Потребителем в назначенные Исполнителем сроки необходимых рекомендаций, обследований, специальных видов лечения, без которых дальнейшее продолжение лечения невозможно либо небезопасно.

Потребитель согласен принять на себя ответственность за результат

услуги, оказываемой по его настоянию и вопреки рекомендациям врача. Такие услуги оказываются как временные, поддерживающие меры, и только в случаях, если сами услуги не наносят вреда здоровью. Оказанные в соответствии с данным пунктом Правил услуги не отменяют необходимости выполнения обязанностей Потребителя, указанных в договоре.

При несоблюдении предусмотренных в договоре сроков расчета за оказанные услуги Потребитель уплачивает Исполнителю неустойку в размере 1% (один процент) от общей суммы задолженности за каждый день просрочки.

Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) платных медицинских услуг и ООО «Дент-Премиум» разрешаются по соглашению сторон путем переговоров и обязательным прохождением стадии досудебного урегулирования спора и обращением за судебной защитой при полном или частичном недостижении заявленных в претензии требований.

В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Потребитель имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или генеральному директору Исполнителя. При возникновении у Потребителя претензий по поводу недостатков оказанной услуги Исполнитель проводит внутреннюю проверку качества и эффективности оказанной медицинской помощи при помощи Врачебной Комиссии Исполнителя, действующей на основании соответствующего приказа и положения.

Организация не несет ответственности за качество оказанной медицинской услуги, если до оказания медицинской услуги Заказчик (Законный представитель, Потребитель) не исполнил обязанность по информированию Организации о перенесенных им (представляемым) заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью, наличии аллергических реакций, противопоказаний и/или не соблюдал рекомендации по подготовке к проведению услуги и рекомендации по лечению, если оказание медицинской услуги ненадлежащего качества и/или причиненный вред явились следствием отсутствия у Организации такой информации и/или несоблюдения указанных рекомендаций.

Целью оказания услуги является сохранение, продление, повышение качества жизни Пациента, восстановление, улучшение, поддержание его здоровья. Достижение данной цели зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги:

- предоставление необходимой Исполнителю объективной и полной информации на всех этапах диагностики, профилактики и лечения (в т.ч. о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваний и т.д.);
- при появлении боли, дискомфорта и других жалоб, как в период

лечения, так и после его окончания, немедленное извещение Исполнителя, либо посещение его для оказания медицинской помощи;

- точное выполнение рекомендаций Исполнителя, его медикаментозных и иных назначений;

- соблюдение запланированных сроков приема, включая частоту прихода на контрольно-профилактические осмотры и прочее.

Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, то Исполнитель, в силу специфики сферы оказания медицинских услуг, не может сдать, а Потребитель – осуществить приемку такого результата. Поэтому доказательством оказания медицинской услуги надлежащего качества служит запись в истории болезни и (или) выписной эпикриз из амбулаторной карты стоматологического пациента, свидетельствующие об окончании случая клинического лечения.

В том случае, если результат оказания медицинской услуги носит материальный характер, что выражается в эстетических характеристиках зубопротезных и иных стоматологических конструкций, пломб, реставраций и т.п., а именно: в соответствии их формы и цвета выбору, зафиксированному в ходе лечения Потребителем, а также его желаниям и ожиданиям, то Исполнитель осуществляет сдачу, а Потребитель приемку такого результата, так как это не требует от него наличия специальных знаний и квалификации. Приемка Потребителем вышеуказанных критериев фиксируется в амбулаторной карте стоматологического пациента или иной медицинской документации, что лишает Потребителя права в дальнейшем ссылаться на данные недостатки услуги.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель и заказчик несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

Адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ 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:

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Бурятия.

Адрес: 670000, г. Улан-Удэ, ул. Некрасова, 20.

Адрес электронной почты: info@reg4.roszdravnadzor.ru.

Телефон/факс: 8 (3012) 22-10-34 – приемная.

Министерство здравоохранения Республики Бурятия.

Адрес: 670001, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 54.

Адрес электронной почты: minzdravrb@govrb.ru.

Телефон: 8 (3012) 21-31-25 - приемная

Факс: 8 (3012) 21-23-11.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Бурятия.

Адрес: 670013, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Ключевская, д. 45 Б.

Адрес электронной почты: org@03.rospotrebnadzor.ru.

Телефон: 8 (3012) 41-25-74 – приемная.

ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия».

Адрес: 670047, г. Улан-Удэ, ул. Спартака, д.5.

Телефон: 8 (3012) 43-70-15.

Факс: 8 (3012) 41-65-76.

Адрес электронной почты: sgebur@mail.ru.