**Правила предоставления платных медицинских стоматологических услуг в ООО «МЕДИН».**

**I. Общие положения.**

1. Настоящие Правила разработаны на основании и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323‐ФЗ от 21.11.2011 г. и Федеральным законом «О защите прав потребителей в РФ» № 2300‐1 от 07.02.1992 г.

2. Настоящие Правила определяют нормы поведения Заказчика (Потребителя) и иных посетителей, условия и порядок предоставления платных медицинских стоматологических услуг, порядок их оплаты в ООО «МЕДИН».

3. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на стойке регистратуры в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте.

4. Основной формой оказания медицинской помощи (медицинских услуг) является плановая медицинская помощь – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время неповлечет за собой ухудшение состояния Потребителя, угрозу его жизни и здоровью.

5. Условия оказания медицинских услуг – амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

6. ООО "МЕДИН" оказывает платные медицинские услуги в области стоматологии на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Министерством здравоохранения Новосибирской области в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренной приложением к лицензии:

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

стоматологии терапевтической

стоматологи хирургической

стоматологии ортопедической

организации здравоохранения и общественному здоровью

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

стоматологии

сестринскому делу

7. ООО "МЕДИН" расположено по адресу:

630060, г. Новосибирск, ул. Лесосечная, дом 16, помещения: 30-32; 34 (первый этаж)

8. Режим работы: Понедельник-пятница: с 9‐00 до 19‐00; Суббота: с 9-00 до 15-00; Воскресенье - выходной

9. Перечень (Прайс) оказываемых платных стоматологических услуг, с указанием их наименования и стоимости размещен на стойке администратора в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте.

10. Применяемые термины и определения:

Стоматологическая (медицинская) услуга – это медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний зубов, полости рта и зубочелюстной системы и имеющих самостоятельное законченное значение.

Лечение (план лечения) – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению лечащего врача и(или) врача соответствующей специальности, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания, либо состояния пациента, полная или частичная компенсация функции утраченного зуба (зубов), восстановление или улучшение его стоматологического здоровья.

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 или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию (по своей специальности) Потребителю медицинских услуг в период наблюдения за ним и его лечения в соответствии с заключенным договором об оказании платных стоматологических услуг.

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

**II. Правила поведения Потребителя в Клинике.**

1. Потребитель обязан надеть бахилы при входе в Клинику, оставить верхнюю одежду в кабинке.

2. Потребитель проходит в лечебные помещения только по приглашению и в сопровождении персонала Клиники.

3. Нахождение сопровождающих Потребителя лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний.

4. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре Клиники.

5. Потребитель обязан:

а) проявлять в общении с медицинским работником такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

б) не приходить на прием к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);

в) своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 6 часов;

г) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

д) соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

е) не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

ж) бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

6. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, Заказчиков(Потребителей) и посетителей в помещении Клиники запрещается:

а) проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

б) иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;

в) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;

г) потреблять пищу в коридорах и других помещениях Клиники;

д) курить во всех помещениях Клиники и на прилагаемой к клинике территории;

е) выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

ж) изымать какие‐либо документы из медицинских карт, со стендов (стоек) и из информационных папок;

з) помещать на стендах и оставлять на журнальных столиках объявления без разрешения руководства Клиники;

и) производить фото‐ и видеосъёмку без предварительного разрешения руководства Клиники;

к) выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

7. Запрещается доступ в помещение и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно ‐ гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещения Клиники сотрудниками Клиники и(или) правоохранительными органами.

8. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения в клинике - работники Клиники вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и посетителям Клиники, нарушение общественного порядка в помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

10. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с главным врачом и директором), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Клинике и законных требований работников Клиники.

**III. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг.**

1. Заказчик(Потребитель) может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских стоматологических услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Клиники по телефону **239-18-35** или на сайте.

2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к врачу (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру Клиники, так и по телефону.

3. Если Потребитель ранее не обслуживался в Клинике или обслуживался более 2‐х лет назад, администратор записывает его на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если Потребитель просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает в имеющееся свободное время в расписании этого врача.

Во время первичного осмотра и консультации врач осуществляет диагностику, направляет на дополнительные методы обследования (рентгенодиагностику), определяет методы и объемы медицинского вмешательства, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

4. На первичный осмотр и консультацию Потребитель должен прийти заранее, не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема для оформления соответствующей документации (договора, согласия на обработку персональных данных, анкеты о состоянии здоровья, медицинской карты) и своевременного начала приема.

5. В случае опоздания Потребителя более чем на 15 минут назначенного времени Клиника имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих Потребителей. Опоздавшему Потребителю администратор предлагает перенести прием на другое свободное время.

6. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом Потребителя при первой возможности по контактному телефону, указанному им при записи.

7. Накануне приема Клиника осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить Потребителя об изменениях в приеме из‐за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а так же в случае, если Потребитель не отвечает на звонки.

8. Если Потребитель не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора Клиники.

9. Медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой на основании заключенного с Заказчиком(Потребителем) договора об оказании платных стоматологических услуг в письменной форме, форма (бланк) которого разработана Клиникой.

10. Медицинские услуги по дентальной имплантации предоставляются на основании заключенного, дополнительно к основному договору, дополнительного соглашения об оказании услуг по дентальной имплантации в письменной форме, т.е. при наличии подписанного обеими сторонами дополнительного соглашения об оказании услуг по дентальной имплантации, форма (бланк) которого разработана Клиникой.

11. Договор об оказании платных стоматологических услуг и дополнительное соглашение об оказании услуг по дентальной имплантации являются типовыми, т.е. одинаковым для всех Потребителей, обратившихся за получением платных стоматологических услуг в Клинику, и заключается путем присоединения Потребителя к условиям типового договора и дополнительного соглашения, которое подтверждается подписью Заказчика(Потребителя) под договором и(или) соглашением в разделе «подписи сторон».

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

13. Клиника не является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС).

14. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой с соблюдением порядков оказания медицинской помощи:

‐ Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденного приказом Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 г. № 1496н;

16. Приём пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации при обязательном участии медицинской сестры. Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационной стойке в регистратуре Клиники и на сайте Клиники.

17. Необходимым предварительным условием предоставления Клиникой Потребителю платных медицинских услуг, в том числе консультация врача ‐ специалиста, является подписание Потребителем или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путем заполнения врачом и подписания Потребителем или его законным представителем бланка документа, поименованного как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».

Подписание Потребителем или его законным представителем документа «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» подтверждает факт дачи Потребителем или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно (т.е. до подписания) полученной информации о целях, методах оказаниямедицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

18. Стоматологические медицинские услуги по комплексному восстановлению стоматологического здоровья предоставляются после согласования Потребителем или его законным представителем Плана лечения, который является своего рода заданием Клинике и неотъемлемой частью договора на оказание платных стоматологических услуг. Свое согласие с Планом лечения Потребитель или его законный представитель выражает в постановке собственноручной подписи в документе, поименованном как «план лечения».

19. Клиника имеет право отказать Потребителю в оказании стоматологических услуг, если врач выявил у Потребителя противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг, если имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если Потребитель отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и(или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью Потребителя, не исключающих или не сводящих к минимуму такую угрозу.

20. Все сроки оказания медицинских услуг начинают исчисляться с момента подписания Потребителем или его законным представителем Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а в случае комплексного лечения – с момента подписания Плана лечения.

21. На каждого Потребителя оформляется Медицинская карта стоматологического пациента унифицированной формы, которая является медицинским документом и хранится в Клинике в течение 5 лет. В Медицинской карте фиксируются результат обследования, назначения и рекомендации врача, наименование и объем выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья Потребителя и оказанной ему медицинской помощи.

22. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой с соблюдением (в объеме) стандартов медицинской помощи, в том числе стандартов принятых в Клинике, протоколов ведения больных, общепринятых медицинских правил и разрешенных на территории Российской Федерации медицинских технологий (методов) профилактики, диагностики и лечения стоматологических заболеваний

23. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а именно: Медицинская стоматологическая Услуга полагается оказанной качественно, если Исполнителем, с учетом его оснащённости и применяемых медицинских технологий (методов профилактики, диагностики и лечения) выполнены составляющие медицинскую услугу действия (манипуляции), предусмотренные общепринятыми медицинскими правилами и разрешенными в РФ медицинскими технологиями и методами, с учетом сроков и рекомендаций, предусмотренных общепринятыми медицинскими правилами, технологиями и методами, с учетом нозологической формы заболевания, состояния здоровья Потребителя, иных индивидуальных особенностей достигнута положительная динамика, стабилизация хронического патологического процесса (заболевания), улучшение состояния, ремиссия, купирование очага воспаления(осложнения), полная или частичная компенсация функции утраченного зуба (зубов), снижение рисков прогрессирования имеющегося у Потребителя заболевания и возникновения нового патологического процесса (заболевания). Удаление зуба(ов) не исключает факта оказания качественных стоматологических медицинских услуг.

24. Клиникой на отдельные стоматологические услуги (работы), на которые по их существу возможно предоставление гарантии, устанавливается гарантийный срок и срок службы в соответствии с «Положением об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологические услуги в ООО «МЕДИН».

«Положением об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологические услуги в ООО «МЕДИН» размещено на информационной стойке в регистратуре Клиники и на сайте Клиники.

Гарантия носит персонифицированный характер, распространяется на отношения между Клиникой и Потребителем, и прекращает свое действие в случае вмешательства третьего лица (сторонней медицинской организации) в связи с затруднением в разграничении результатов медицинского вмешательства.

25. В случае отказа Потребителя после заключения договора от получения платных медицинских услуг - договор расторгается. Клиника информирует Заказчика(Потребителя) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Потребителя. При этом Заказчик(Потребитель) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

**IV. Порядок и условия оплаты.**

1. Стоимость услуг предусмотрена Перечнем услуг (прейскурантом) Клиники. Перечень услуг (прейскурант) Клиники размещен на стойке в регистратуре Клиники, а так же на сайте Клиники.

2. Клиника вправе в одностороннем порядке изменить Перечень услуг Клиники, как по составу услуг, так и по их стоимости.

3. Оплата за предоставленные стоматологические услуги (за исключением ортопедических) производится непосредственно после их оказания, т.е. по окончании очередного приема, по ценам согласно Прейскуранту, действующему на день оказания услуг.

4. Оказание стоматологических услуг по дентальной имплантации, ортопедических услуг осуществляется после внесения аванса в размере 60% от предварительной стоимости лечения (операции, протезирования) после выбора Потребителем конструкции и составления предварительного расчета стоимости лечения.

Окончательный расчет за оказанные услуги по дентальной имплантации, ортопедические услуги производится в день проведения операции по дентальной имплантации, установки ортопедической конструкции.

5. Оплата за стоматологические услуги производится в следующей форме:

‐ наличными денежными средствами в кассу Клиники;

‐ в безналичной форме банковской (кредитной) картой.

6. Расчеты с Заказчиком(Потребителем) за оказание стоматологических услуг осуществляются с выдачей бланка строгой отчетности - квитанции установленной формы.

**V. Права и обязанности Пациента.**

1. Пациент имеет право на:

1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала Клиники;

1.2. выбор врача;

1.3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно ‐ гигиеническим требованиям;

1.4. получение консультаций врачей ‐ специалистов;

1.5. облегчение боли, связной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

1.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;

1.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

1.8. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

1.9. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

1.10. отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращение, в том числе разъяснение возможных последствий отказа. Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в виде специального бланка документа или записью в медицинской карте и подписывается Потребителем или его законным представителем, а так же медицинским работником;

1.11. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

1.12. получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;

1.13. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

2. Потребитель обязан:

2.1. заботиться о сохранении своего здоровья;

2.2. соблюдать режим лечения, правила поведения в медицинской организации (Клинике) и нормы поведения в общественных местах;

2.3. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

2.4. являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное врачом время;

2.5. соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;

2.6. выполнять рекомендации врача при прохождении различных методик лечения;

2.7. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

2.8. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве лечения;

2.9. в случае своего согласия подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, составленное в письменной форме;

2.10. в случае отказа от медицинского вмешательства подписать отказ от медицинского вмешательства, составленный в письменной форме;

2.11. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и подписать его;

2.12. неукоснительно выполнять все предписания и назначения лечащего врача;

2.13. немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

2.14. Заказчик(Потребитель) обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и порядке, предусмотренные договором об оказании платных медицинских стоматологических услуг.

2.15. Заказчик(Потребитель) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, в случае отказа Потребителя после заключения договора об оказании платных медицинских услуг от получения медицинских услуг и направления Клиникой Потребителю уведомления о расторжении договора по инициативе Потребителя.

**VI. Права и обязанности Клиники и лечащего врача.**

Лечащий врач имеет право:

1. самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза (диагностику) и оказания медицинской помощи (лечения);

2. требовать прохождения до начала лечения подготовительных процедур по профессиональной гигиене полости рта (удаление налета и зубного камня);

3. вправе с уведомлением Потребителя вносить изменения в план лечения и провести дополнительное специализированное лечение;

4. отказаться от дальнейшего лечения Потребителя, если Потребитель нарушает режим и сроки лечения, не выполняет назначения и рекомендации врача по лечению, проявляет грубое, неуважительное отношение;

5. на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

6. совершенствование профессиональных знаний.

Лечащий врач обязан:

1. оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения заболеваний зубочелюстной системы, разрешенными на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;

2. по результатам обследования предоставлять Потребителю или его законному представителю в понятной и доступной форме достоверную информацию о состоянии здоровья Потребителя, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, сущности предлагаемого лечения и предполагаемых результатах лечения;

3. предоставлять Потребителю в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинских услуг, о возможных осложнениях и дискомфорте как во время лечения, так и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями Потребителя, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

4. не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

Клиника обязана посредством размещения на своем сайте в информационно‐телекоммуникационной сети «Интернет», а так же на информационных стендах и стойках предоставить Потребителю (Заказчику) информацию, содержащую следующие сведения:

а) наименование юридического лица;

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номер, дату регистрации, перечень работ (услуг), составляющий медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование и адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цены в рублях, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинскихуслуг и порядке их оплаты;

д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

е) режим работы Клиники, график работы медицинских работников (врачей), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

ж) адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

5. До заключения договора Клиника в письменной форме должна уведомить Заказчика (Потребителя) о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций Клиники (медицинского работника, непосредственно предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя.

6. При заключении договора (т.е. до подписания, либо в момент подписания, либо после подписания договора) по требованию Потребителя(Заказчика) Клиникой предоставляется информация о платных медицинских услугах Клиники, содержащая следующие сведения:

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

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (враче), 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 (услуги);

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

7. По требованию Потребителя (Заказчика) Клиника составляет смету (предварительную смету) на предоставляемые по договору платные медицинские услуги, которая является неотъемлемой частью договора.

8. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника (медицинский работник, непосредственно предоставляющий медицинскую услугу) обязана предупредить об этом Потребителя(Заказчика). Без согласия Потребителя(Заказчика) Клиника не вправе предоставлять дополнительные платные медицинские услуги.

9. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления Потребителя.

10. Клиника информирует Потребителя (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Потребителя в случае отказа его после заключения договора от получения медицинских услуг. При этом Потребитель(Заказчик) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

11. Клиника после полного исполнения договора об оказании платных медицинских услуг по требованию Потребителя или его законного представителя выдает медицинские документы (т.е. копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья Потребителя после получения платных медицинских услуг.

**VII. Ответственность Клиники.**

1. Контроль за организацией и качеством оказания медицинских стоматологических услуг Клиникой осуществляют в пределах своей компетенции:

Министерство здравоохранения Новосибирской области: 630011, г. Новосибирск, Красный проспект, д. 18 , тел. 8 (383) 238-63-63

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области: 630007, г. Новосибирск, Красный проспект, д. 11, тел. 8 (383) 223-23-15

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области в г. Бердске: 630055, г. Новосибирск, ул. Иванова, д. 6, тел. 8 (383) 332-05-58

а так же иные государственные органы и учреждения, на которые в соответствии с законами и иными нормативными актами РФ возложены полномочия государственного контроля за деятельностью медицинских организаций.

2. В отношениях с Потребителями Клиника применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию. В случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения спор передается в суд.

3. Претензии и жалобы Потребителей предъявляются в письменной форме непосредственно директору. Претензии (жалобы), поданные в письменном виде, рассматриваются врачебной комиссией Клиники в течение 7 дней со дня получения.

Претензии Потребителя о ненадлежащем качестве оказанных услуг, причинении вреда жизни и здоровью и иные претензии и заявления, требующие его осмотра, дополнительных диагностических мероприятий, привлечения сторонних специалистов и экспертов, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их получения.

Принятое решение врачебной комиссии доводится до сведения Потребителя.

4. Во время рассмотрения жалобы, претензии Клиника имеет право требовать от Потребителя предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии по существу.

5. В случае прохождения Потребителем независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, Потребитель обязан сообщить в Клинику письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Клиники при проведении экспертизы.

6. Клиника не принимает претензии Потребителей о качестве медицинской помощи и причиненном вреде здоровью, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.

7. В соответствии с законодательством РФ Клиника несёт ответственность перед Потребителем за не предоставление или несвоевременное предоставление информации об услугах, неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешённым на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни Потребителя.

8. В соответствии со ст. 28 «Закона о защите прав потребителей», если Клиника нарушила сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и(или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и(или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, при добросовестном соблюдении Потребителем указанных сроков и обязательств, Потребитель по своему выбору вправе:

‐ назначить новый срок выполнения работ (оказания услуг);

‐ поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумные цену или выполнить своими силами и потребовать от клиники возмещения понесенных расходов;

‐ потребовать уменьшение цены выполненных работ (оказанных услуг);

‐ отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков.

Добросовестным соблюдением Потребителем сроков и обязательств является своевременная явка на прием как для начала лечения, так и для продолжения начатого лечения, следующего этапа комплексного лечения, своевременное согласование плана лечения, дача в письменной форме информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, своевременное внесение оплаты за оказанные услуги или предусмотренного договором внесения аванса.

9. При обнаружении недостатков оказанной услуги в течение гарантийного срока, а существенных недостатков в течение установленного срока службы, Потребитель, в соответствии со ст. 29 «Закона о защите прав потребителей», по своему выбору вправе потребовать:

‐ безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

‐ соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

‐ безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала того же качества или повторного оказания услуги; при этом Потребитель обязан возвратить ранее переданную ему Клиникой вещь (материальный результат оказанной услуги);

‐ возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;

‐ отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок не устранены недостатки оказанной услуги либо если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги.

Требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Потребителем при принятии оказанной услуги или в ходе оказания услуги, либо если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги, в течение гарантийного срока и срока службы.

10. Претензии и споры между Потребителем и Клиникой разрешаются в досудебном порядке путем предъявления претензии или заявления в письменной форме, и в случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения – передаются в суд.

11. Клиника не отвечает за просрочку оказания услуг, а так же за недостатки оказанной стоматологический услуги, если они возникли:

1. вследствие несоблюдения Потребителем указаний и рекомендаций лечащего врача, в том числе невыполнения, неполного выполнения назначений врача на диагностическое обследование в целях уточнения или исключения диагноза заболевания; невыполнения рекомендаций о получении консультации смежного врача ‐ специалиста по направлению; неявки, несвоевременной явки на прием к врачу для лечения или продолжения начатого лечения; несоблюдения рекомендаций о приеме лекарственных препаратов и режиме их приема; рекомендаций о лечении выявленных стоматологических и сопутствующих заболеваний, несоблюдения согласованного плана лечения;

2. вследствие несоблюдения пациентом правил пользования результатом оказанной услуги, в т.ч. ортопедической конструкцией, восстановленным зубом и т.п.;

3. вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

12. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством РФ.

13. Контроль за соблюдением Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.