Положение о предоставлении платных медицинских услуг и гарантийных сроках в ООО «Нео-Дент»

Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ « О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Гражданским кодексом РФ от 30.11.1994г. № 51-ФЗ

2. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления платных медицинских услуг населению в ООО «Нео-Дент».

Условия предоставления платных медицинских услуг

1. Платные медицинские услуги населению в ООО «Нео-Дент» предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2. Платные медицинские услуги населению осуществляются специалистами ООО «Нео-Дент» в рамках Договора оказания стоматологических услуг по соглашению сторон с гражданами или организациями, работникам, застрахованным или членам их семей.

3. При заключении Договора потребителю (заказчику) предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках «Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

4. Договор заключается потребителем (заказчиком) в письменной форме. Договор, регламентирующий условия получения платных медицинских услуг должен отражать порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

5. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться Порядки оказания стоматологической помощи населению.

6. Медицинское учреждение обязано обеспечить соответствие предоставляемых услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, лечения и профилактики стоматологических заболеваний, разрешенным на территории Российской Федерации.

7. Цены на медицинские услуги устанавливаются согласно калькуляции и утверждаются директором ООО «Нео-Дент».

8. При предоставлении медицинских услуг оформляется и ведется медицинская карта стоматологического больного формы 43.

Информация об исполнителе

1. Исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте, информационных стендах или стойках следующую информацию: наименование юридического лица, адрес местонахождения, сведения о лицензии, перечень услуг с указанием цен в рублях, сведения о медицинских работниках, режим работы учреждения, адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору  и защиты прав потребителя в сфере здравоохранения.

2. По требованию потребителя или заказчика исполнитель предоставляет для ознакомления: копию учредительных документов, копию лицензии, образовательные документы специалистов.

3. До заключения Договора исполнитель уведомляет потребителя о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) врача, предоставившего медицинскую услугу, может снизить качество предоставляемой услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

Порядок предоставления платных медицинских услуг

1. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии Договора на стоматологические услуги, информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя).

2. Исполнитель предоставляет потребителю или его законному представителю по его требованию информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах и последствиях вмешательства, ожидаемых результатах лечения, об используемых лекарственных препаратах, противопоказаниях к их применению.

3. Медицинское учреждение обязано вести статистический и бухгалтерский учет результатов платных медицинских услуг, составлять требуемую отчетность и предоставлять ее вовремя в порядке и сроки, установленные Законом и правовыми актами РФ.

4. Медицинское учреждение обязано вести всю медицинскую документацию, в соответствии с профилем деятельности.

5. Расчеты с населением производится в ООО «Нео-Дент» с применением контрольно-кассовой машины и банковского терминала.

6. Потребителю после исполнения услуг выдается документ подтверждающий оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанцию). По просьбе потребителя возможна выдача детализированного счета или Акта выполненных работ на оказанные услуги.

7. Потребитель, пользующейся платными медицинскими услугами обязан:

* оплатить стоимость оказанных услуг в срок, соответствующий Договору на оказание стоматологических услуг;
* выполнять требования, обеспечивающие качественное оказание услуг, включая сообщение всей необходимой информации, соблюдать правила ООО «Нео-Дент».

Ответственность исполнителя за предоставление платных медицинских услуг.

1. В соответствии с законодательством РФ медицинское учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, лечения, профилактики стоматологических заболеваний, разрешенным на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

2. Потребитель, пользующийся платными медицинскими услугами вправе требовать возмещения убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещения ущерба, в случае  причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством РФ.

3. При несоблюдении сроков оказанного лечения потребитель вправе по своему выбору:

* назначить новый срок оказания услуг;
* потребовать уменьшения стоимости предоставляемой услуги;
* потребовать предоставления услуги другим специалистом;
* расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

4. При наступлении гарантийного случая (период в течение которого, в случае обнаружения недостатков выполненной работе) потребитель вправе по своему выбору:

* безвозмездно устранить недостатки выполненной работы врачом оказавшим ранее услугу или другим специалистом исполнителя;
* потребовать уменьшения цены за выполненную работу;
* потребовать возмещения убытков, без повторного лечения.

5. Претензии и споры, возникшие между потребителем и медицинским учреждением, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. ООО «Нео-Дент» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие несоблюдения пациентом предписаний или вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Гарантия при выполнении платных медицинских услуг.

1. В соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей» и Положения «Об установлении гарантийного срока на работу при оказании стоматологической помощи в государственных, муниципальных, частных медицинских учреждениях на территории Оренбургской области», утвержденного на ССА Оренбургской области от 10.12.2008г., в  ООО «Нео-Дент» устанавливаются сроки гарантии на проведенное стоматологическое лечение:

* Пломба из композита химического или светового отвердения – 1 год;
* Пломба из стеклоиономерного цемента – 6 мес;
* Шинирование зубов при заболеваниях пародонта  – 1 год;
* Протезы металлокерамические и цельнолитые – 1,5 года;
* Протезы из безметалловой керамики – 1 год
* Съемный бюгельный металлический  протез – 2 года;
* Съемный бюгельный пластмассовый протез – 1 год;
* Съемный безметалловый пластиночный протез – 1 год;
* Коронка из диоксид циркония – 2 года;
* Виниры, вкладки – 1 года.

Гарантия на эндодонтическое, пародонтологическое,  лечение не предусмотрена, так как вышеуказанное лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнения после проведенного лечения. Возникающие осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

2. Гарантийные сроки исчисляются с момента завершения оказания услуг (наложения пломбы, установки протеза).

3. Лечащий врач имеет право установить индивидуальный срок гарантии, исходя из конкретной клинической картины, получив предварительно согласие пациента.

4. При оказании услуг по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше установленных ООО «Нео-Дент», дефекты, возникающие по истечению  гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

Скидки при предоставлении платных услуг в ООО «Нео-Дент»

1. Скидки предоставляются врачом постоянным клиентам, проходившим осмотры и лечение в ООО «Нео-Дент» в течении 5 лет – 5%, в течении 7 лет – 7%, в течении 10 лет и более – 10%, пенсионерам – 5%.  Более высокая скидка согласовывается с Директором Общества.