



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В СЕТИ КЛИНИК СЕМЕЙНАЯ СТОМАТОЛОГИЯ «КАМЕЛИЯ-МЕД»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления Клиникой гражданам платных медицинских услуг.

1.2. «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;

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

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

2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании действующего Прейскуранта, утверждаемого руководителем, содержание которого доводится до сведения Пациентов путем размещения информации на официальном сайте Клиники <https://kamelia-med.ru>, и стендах, расположенных в помещениях Клиники. По требованию Пациента Клиника предоставляет выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

Клиника оказывает услуги в помещениях по адресам:

г.Казань, ул.Ташаяк, д.2А

г.Казань, проспект Победы, 78

г.Казань, ул.Кул Гали, 27

г.Казань, ул.Чистопольская, 77/2

г.Казань, ул.Сибгата Хакима, 51

2.2. График работы Клиники, а также График работы Врачей (часы и дни приема) утверждаются руководителем каждой клиники и доводятся до сведения Пациента путем размещения информации на официальном сайте Клиники <https://kamelia-med.ru> и/или стендах, расположенных в помещениях Клиники.

2.3. Предоставление услуг по настоящему Договору происходит в порядке предварительной записи Пациента на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники посредством телефонной связи (телефон

регистратуры: (843) 210-09-09, в часы работы Клиники) или на официальном сайте Клиники <https://kamelia-med.ru> При невозможности своевременного посещения Клиники по уважительной причине Пациент обязан заблаговременно предупредить об этом по телефону регистратуры. В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут по отношению к назначенному Пациенту времени получения услуги, Клиника оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуги с последующим предоставлением данной услуги Пациенту в порядке «живой» очереди и (или) через назначение нового времени ее оказания.

2.4. Срок оказания медицинских услуг Клиникой определяется временем, необходимым для выполнения предусмотренных регламентирующими медицинскую деятельность нормативными документами, профилактических, диагностических и лечебных мероприятий. Услуги считаются выполненными и принятыми с момента подписания Сторонами акта приёма-сдачи выполненных услуг.

2.5. В соответствии с частью 5 статьи 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент вправе обратиться за оказанием бесплатной медицинской помощью в учреждение, медицинскую организацию, участвующую в реализации Территориальной программы обязательного медицинского страхования, в том числе:

- применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не предусмотренных стандартами медицинской помощи;
- при оказании медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;
- при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.6. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление Пациента.

2.7. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг (далее — Договор), заключается между Клиникой и Пациентом (или законным представителем Пациента), имеющим намерение приобрести, либо приобретающим платные медицинские услуги. Договор заключается Сторонами в письменной форме. Все условия Договора рассматривается в едином контексте настоящими Правилами.

2.8. Пациент в соответствии с требованиями статьи 9 ФЗ № 152 от 27.07.06 г. «О персональных данных», на период действия договора, дает свое письменное согласие на обработку Клиникой своих персональных данных в целях получения услуг, оказываемых Клиникой, являющееся неотъемлемой частью договора.

2.9. В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является предоставление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским персоналом Клиники в

доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.10. Оказание платных медицинских и иных услуг Пациентам в Клинике, осуществляемых по программам добровольного медицинского страхования (далее — ДМС), оформляется соответствующим двусторонним договором со страховыми медицинскими организациями.

2.11. При оказании платных услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные приказом Министерства здравоохранения РФ № 786н от 31 июля 2020 года «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», от 13.11.2012 г. № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детскому населению при стоматологических заболеваниях».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Клиника обязана:

3.1.1. Своевременно и качественно оказывать услуги в соответствии с условиями договора и настоящих правил, клинических рекомендаций, стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения, регламентирующих предоставление медицинских услуг;

3.1.2. В своей деятельности по оказанию медицинских услуг использовать методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном действующим законодательством порядке;

3.1.3. Обеспечить Пациента информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, режиме работы Клиники и Врачей, перечне услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов Клиники;

3.1.4. Предоставлять Пациенту полную 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 медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

3.1.5. Информировать Пациента о противопоказаниях и возможных осложнениях, которые могут возникнуть в результате проводимых процедур в связи с анатомо-физическими особенностями организма Пациента и состоянием его здоровья;

3.1.6. В случае, если при предоставлении медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Клиника обязана предупредить об этом Пациента. Без согласия Пациента Клиника не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

3.1.7. Обеспечить режим конфиденциальности о состоянии здоровья Пациента в соответствии с договором и законодательством РФ.

3.1.8. Вести учет видов, объемов, стоимости, оказанных Пациенту услуг, а также денежных средств, поступивших от Пациента.

3.1.9. Выдать Пациенту квитанцию о внесении денежных средств в кассу Клиники, а по завершению оказания услуг — акт об оказанных услугах.

3.1.10. Хранить в тайне информацию о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении (врачебная тайна). С согласия Пациента или его представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Пациента.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его представителя допускается в целях обследования и лечения Пациента, не способного из-за своего состояния выразить свою волю и в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

3.1.11. Соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

3.2. Клиника вправе:

3.2.1. Определять в соответствии с медицинскими показаниями вид и объем медицинских услуг, необходимых для обследования и/или лечения Пациента. По согласованию с Пациентом предложить последнему изменить план обследования и (или) лечения Пациента, если это необходимо. Необходимость внесения таких изменений определяется Врачом, исходя из фактов, касающихся состояния здоровья Пациента;

3.2.2. Для уточнения диагноза и выбора оптимального плана лечения направить пациента к другому Врачу, ответственность за выполнение или невыполнение этой рекомендации несет Пациент. В случае несогласия Пациента посещать дополнительных Врачей Клиника имеет право отказаться предоставлять медицинские услуги Пациенту, поскольку не имеет полной и достоверной информации для принятия решения о диагнозе и избрания плана лечения;

3.2.3. Устанавливать сроки и время оказания услуг исходя из фактической обстановки, сложившейся к моменту обращения Пациента в Клинику. Пациенту может быть предложено перенести согласованный срок оказания медицинской услуги на другое время в случае возникновения непредвиденных обстоятельств;

3.2.4. В случае отсутствия лечащего Врача по уважительной причине (болезнь, командировка, отпуск) и необходимости продолжения начатого курса лечения, оказать Пациенту необходимые услуги силами другого Врача, имеющего соответствующую квалификацию;

3.2.5. Изменять стоимость услуг, уведомив об этом Пациента путем размещения информации на официальном сайте Клиники www.kamelia-med.ru и/или стендах, расположенных в помещениях Клиники;

3.2.6. Не приступать к оказанию услуги в случаях, когда имеет место нарушение Пациентом своих обязанностей по договору, которое препятствует исполнению договора Клиникой, при условии отсутствия угрозы для жизни Пациента;

3.2.7. Не оказывать Пациенту услуги, если у Пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания, если Пациент находится в состоянии наркотического или алкогольного опьянения, а также в случае отсутствия в Клинике необходимых материалов, технических возможностей.

3.3. Пациент обязан:

3.3.1. Предоставить необходимую и достоверную информацию о состоянии его здоровья, о перенесенных заболеваниях, операциях, травмах, проведенных ранее обследованиях и лечении, имеющихся у него аллергических реакциях, а также иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказываемых Клиникой услуг, либо вызвать осложнения;

3.3.2. Пройти обследование и лечение в соответствии с рекомендациями Врача, неукоснительно и добросовестно выполнять все его назначения;

3.3.3. В полном объеме и в сроки, установленные договором, производить оплату медицинских услуг, оказанных Клиникой;

3.3.4. В случае каких-либо сомнений в правильности избранной Врачом методике лечения, применяемых лекарственных средств, а также в случае несогласия с указаниями (назначениями) Врача незамедлительно обращаться к главному врачу или руководителю;

3.3.5. Надлежащим образом исполнять условия настоящего Договора и своевременно информировать Клинику о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению Пациентом настоящего Договора;

3.3.6. Приходить на прием в установленное время, заблаговременно, информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени, получения медицинской услуги, не менее чем за 24 часа.

3.4. Пациент в праве:

3.4.1. Получить в доступной для него форме имеющуюся информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения; получить описание рентгенологического исследования в установленном сроке 3 рабочих дня при выполнении рентгенологических исследований в Клинике;

3.4.2. Самостоятельно, на основе действующего прейскуранта Клиники, определять перечень услуг, которые он желает получить в рамках настоящего договора, с учетом рекомендаций, полученных от Врача;

3.4.3. Самостоятельно осуществлять выбор Врача с учетом согласия Врача;

3.4.4. Требовать квалифицированной медицинской помощи в соответствии с условиями настоящего Договора;

3.4.5. Непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать у Врачей консультации по ней. По письменному запросу Пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, в порядке и сроки, установленные Правилами предоставления платных медицинских услуг Клиники, утвержденными руководителем. Информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным нормами действующего законодательства.

3.4.6. Реализовывать иные права, определенные положениями норм действующего законодательства.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

4.1. Сумма оплаты определена актуальным на день проведения услуги Прейскурантом Клиники. Оплата услуг производится в рублях, наличными или безналичным расчетом. Возможна оплата третьими лицами, страховыми компаниями.

4.2. Пациенту оказываются медицинские услуги по ценам, предусмотренным действующим прейскурантом Клиники на момент получения пациентом услуг.

4.3. После осуществления оплаты медицинских услуг Пациенту (представителю Пациента) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек). На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию Пациента является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью Договора.

4.4. В случае если после оплаты услуги, Пациент отказывается от ее получения или оказание услуги Клиникой невозможно в соответствии с условиями договора и настоящих правил, денежные средства за не оказанную услугу подлежат возврату Пациенту. Возврат денежных средств производится на основании письменного заявления Пациента в срок не позднее 10 рабочих дней с момента принятия вышеуказанного заявления Клиникой.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ, СВЯЗАННЫЕ С ИСПОЛНЕНИЕМ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. В период действия Договора Пациент имеет право на получение неограниченного числа медицинских услуг.

5.2. Наименование, вид медицинской услуги, указывается в Приложении к Договору.

5.3. По письменному запросу Пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. Информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным нормами действующего законодательства. Копии медицинских документов выдаются Пациенту при предъявлении документа, удостоверяющего личность в соответствии с действующим законодательством РФ, в том числе с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации № 441н от 02 мая 2012 г. «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений». Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет соответствующий запрос в свободной форме на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем. Копии медицинских документов предоставляется Пациенту в сроки установленные Приказом от 31 июля 2020 года № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

5.4. В случае, если после оплаты услуги, Пациента отказывается от ее получения или оказание услуги Клиникой невозможно в силу наличия объективных обстоятельств, денежные средства за не оказанную услугу подлежат возврату Пациенту, в соответствии с действующим законодательством РФ.

Возврат денежных средств производится следующим лицам:

- Пациенту, действующему от своего имени, по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий);
- законному представителю Пациента — по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий) и документов, подтверждающих законное представительство;
- представителю Пациента по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий) и доверенности на право получения возврата денежных средств, оформленной в установленном порядке (простая письменная форма доверенности — для представителя Пациента, заключившего договор на оказание платных медицинских услуг и оплатившего медицинские услуги от имени Пациента на основании доверенности выданной Пациентом; нотариальная форма доверенности — для иных представителей пациента).

Возврат денежных средств производится на основании письменного заявления Пациента (представителя Пациента) в срок не более 10 календарных дней с момента принятия вышеуказанного заявления Клиникой.

5.5. Пациент вправе отказаться после заключения настоящего договора от получения медицинских услуг по собственной инициативе, предоставив соответствующий отказ от медицинского вмешательства. В случае отказа Пациента от получения медицинских услуг, Пациент оплачивает Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по настоящему договору

5.6. В случае возникновения споров в процессе исполнения Договора Пациент вправе направить Клинике претензию. Претензия составляется на имя руководителя и передается администратору или отправляется по почте. Срок рассмотрения претензии устанавливается согласно ГК РФ. Свои пожелания и предложения Пациент также может указать в «Книге отзывов и предложений», которая находится в регистратуре.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 6.1. В случае нарушения условий Договора стороны несут ответственность, установленную действующим законодательством и настоящими правилами.
- 6.2. При возникновении задолженности Пациента за оказанные медицинские услуги, Клиника имеет право приостановить дальнейшее оказание услуг до полной оплаты Пациентом уже оказанных Клиникой услуг.
- 6.3. Клиника не несет ответственность за не предоставление медицинской услуги или некачественное ее предоставление, если причиной этого явилось:
- 6.3.1. не исполнение Пациентом до оказания медицинских услуг обязанности, предусмотренной п. 3.3.1. настоящих правил;
 - 6.3.2. несоблюдение Пациентом рекомендаций по лечению и совершения иных действий, направленных на ухудшение здоровья Пациента;
 - 6.3.3. оказание медицинской услуги по настоянию Пациента, несмотря на рекомендации Врача;
 - 6.3.4. одновременное лечение Пациента в нескольких лечебных заведениях в связи с заболеванием, по причине которого он обратился в Клинику, в том случае, если методы, рекомендованные для лечения Пациента в данных учреждениях, используются им без согласия Врачей Клиники;
 - 6.3.5. медицинского вмешательства третьих лиц после оказания услуг Клиникой;
 - 6.3.6. отрицательной реакции Пациента на лекарственные средства, рекомендованные Врачами для профилактики и лечения, в том случае, если подобная реакция не была отмечена ранее и прогноз о ее возникновении не мог быть сделан Врачами на основании произведенного обследования. Клиника не несет ответственность за наступление от применения лекарственных средств и препаратов побочных эффектов, на возможность наступления которых изготовитель таких лекарственных средств и препаратов указывал в аннотации к ним.
 - 6.3.7. в случае неоплаты Пациентом медицинской услуги (комплекса медицинских услуг), если для достижения положительного эффекта необходимо их комплексное оказание;
 - 6.3.8. в случае отказа Пациента от дальнейшего оказания медицинской услуги (комплекса медицинских услуг).
- 6.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или не надлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если это произошло в результате действия форс-мажорных обстоятельств, возникших после даты подписания Договора, и если такие обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Договора, Форс-мажорные обстоятельства определяются как события или обстоятельства, находящиеся вне пределов разумного контроля Сторон, и включают: наводнения, землетрясения, ураганы, пожары и другие стихийные бедствия, неблагоприятные климатические условия, забастовки, военные действия, террористические акты, а также решения государственных органов Российской Федерации.

7. КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств связанных с оказанием платных медицинских услуг, Клиника несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 7.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 7.3. Контроль за организацией и качеством оказания платных медицинских услуг Пациентам, а также за правильностью взимания платы, получением финансовых средств Клиникой по договорам с Пациентами, осуществляют государственные органы и организации, на которые в соответствии с законодательством Российской Федерации возложены указанные функции.