

Утверждаю:

Директор ООО «Денталия»

\_\_\_\_\_ С.Г. Михалёв

14 мая 2013 года

**ПРАВИЛА  
оказания услуг  
стоматологических клиник  
«Денталия»**

## **МЫ РАДЫ ВИДЕТЬ ВАС В НАШЕЙ КЛИНИКЕ.**

### **ПРИВЕДЕННЫЕ НИЖЕ ПРАВИЛА ПРИЗВАНЫ СДЕЛАТЬ ВАШЕ ПРИБЫВАНИЕ В СТЕНАХ КЛИНИКИ МАКСИМАЛЬНО КОМФОРТНЫМ, А ТАКЖЕ ПРЕДУПРЕДИТЬ ВОЗМОЖНЫЕ ВОПРОСЫ И НЕДОРАЗУМЕНИЯ.**

- 1. Режим работы Клиники:** ежедневно, 8-30 - 20-00 ч., суб. 10-16ч.
- 2. Прием пациентов.**
  - 2.1. Прием пациентов на консультацию и на лечение ведется по предварительной записи. Записаться Пациент может у администратора Клиники, предварительно обсудив с ним удобное для вас время приема. В случае если Вы не можете явиться на прием в назначенное время, убедительно просим Вас перезвонить за сутки по телефону.
  - 2.2. Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, приём отменяется. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.
  - 2.3. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
  - 2.4. Приём по острой боли и другим экстренным ситуациям ведётся без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.
  - 2.5. Приём пациентов до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.
  - 2.6. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае клиника выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.
  - 2.7. При первом посещении клиники администратор Клиники совместно с Пациентом оформляют медицинскую амбулаторную карту

стоматологического пациента, анкету здоровья Пациента и договор о предоставлении стоматологических услуг.

**3. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в следующих случаях:**

- 3.1. В случае, если Пациент находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 3.2. В случае, если действия Пациента угрожают жизни и здоровью персонала.
- 3.3. В случае, если лечение не соответствует требованиям технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства (например, при просьбе пациента удалить зуб, подлежащий лечению).

**4. Медицинская карта стоматологического пациента.**

- 4.1. Разделы карты, касающиеся основных анкетных данных Пациента, заполняются администратором со слов Пациента.
- 4.2. Диагноз и все последующие разделы заполняются лечащим врачом.
- 4.3. Медицинская карта и рентгеновские снимки, сделанные в клинике, являются собственностью Клиники и хранятся в Клинике в течение 5 лет.
- 4.4. По просьбе Пациента ему могут быть выданы копия карты и распечатка рентгеновского снимка. По медицинской карте и преискуранту производится окончательный расчет с выдачей квитанции.

**5. Анкета здоровья Пациента.**

- 5.1. Анкета заполняется Пациентом или администратором клиники со слов Пациента и предназначена для оптимального подбора лекарственных средств с учетом общего состояния и индивидуальных особенностей здоровья пациента.
- 5.2. В Анкете отражаются сведения о заболеваниях Пациента, аллергических реакциях, о контакте с инфекционными больными и другие сведения, касающиеся состояния его здоровья.

**6. Сроки оказания услуг.**

- 6.1. Сроки лечения устанавливаются индивидуально и зависят от поставленного диагноза, объема лечения, сложности, особенностей зубочелюстной системы пациента и его состояния здоровья и могут меняться в течение оказания стоматологической услуги как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения, о чем предупреждается Пациент.
- 6.2. Металлокерамические протезы, коронки изготавливаются в течение 10-12 рабочих дней.

- 6.3. Бюгельные протезы изготавливаются в течение 10-14 рабочих дней.
- 6.4. Пластинчатые протезы (частичные, полные) изготавливаются в течение 10 рабочих дней.
- 6.5. За срочность исполнения заказа на изготовление протезов производится доплата в размере 20 % от общей стоимости заказа.

## **7. Оплата.**

- 7.1. Общая стоимость услуг определяется согласно плану лечения, составляемому врачом. План лечения является приблизительной сметой и может корректироваться в зависимости от результатов, полученных в ходе проведения дополнительных диагностических процедур, при изменении общего состояния здоровья Пациента.
- 7.2. Пациент оплачивает терапевтическое лечение после каждого приёма у врача за проделанные в данное посещение манипуляции по расценкам, указанным в прейскуранте, действующем на момент оплаты. Основанием для оплаты является квитанция, где указан перечень проделанных работ, их количество и стоимость.
- 7.3. Оплата ортопедического лечения (зубного протезирования) производится двумя частями: половина суммы оплачивается после снятия слепков, вторая половина – непосредственно после установки ортопедической конструкции Пациенту.
- 7.4. Ортодонтическое лечение оплачивается поэтапно, согласно плану ортодонтического лечения.
- 7.5. Оплата стоматологических услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться клиникой. Об изменении цен Пациент уведомляется перед очередным приёмом у врача. В случае внесения предоплаты цены остаются фиксированными на весь период лечения.
- 7.6. Приём врача высшей категории, кандидата медицинских наук, доцента +20% от стоимости услуг.
- 7.7. Пациентам, получившим полный комплекс стоматологических услуг (лечение, удаление, протезирование) в нашей клинике и явившимся через 6 месяцев на бесплатный профилактический осмотр, будет предоставлена скидка 10 % на последующее оказание стоматологических услуг.

## **8. Гарантия.**

- 8.1. На выполненные врачами клиники работы и услуги устанавливается гарантия **один год**, если иное не установлено врачом соответствующей записью в медицинской карте.
- 8.2. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие осуществленный результат: пломбы, восстановления, реставрации зубов, пломбирование корневых каналов, зубные протезы.

**8.3. Гарантийные обязательства сохраняются при условии соблюдения Пациентом следующих условий:**

- 8.3.1. Пациент до начала лечения предоставляет полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, необходимую для постановки диагноза или адекватного лечения.
- 8.3.2. Пациент точно соблюдает и выполняет все предписания и рекомендации лечащего врача.
- 8.3.3. Пациент регулярно соблюдает гигиену полости рта.
- 8.3.4. Пациент проходит платную гигиеническую обработку полости рта в нашей клинике с частотой посещений, установленной лечащим врачом.
- 8.3.5. Пациент проходит через 6 месяцев бесплатный профилактический осмотр.
- 8.3.6. Пациент не проводит коррекцию работы, выполненной в клинике, в других стоматологических учреждениях.
- 8.3.7. Пациент незамедлительно обращается в клинику в случае дискомфорта и других проявлений в области проведенного лечения.
- 8.3.8. Пациент предоставляет выписку из медицинской карты другого лечебного - профилактического учреждения в случае, если он обращался за неотложной помощью.
- 8.3.9. Пациент полностью выполняет согласованный план лечения.

**8.4. Гарантия не распространяется:**

- 8.4.1. На зубы с диагнозом пародонтит, на зубы, ранее леченные по поводу осложнённого кариеса, лечение корневых каналов.
  - 8.4.2. При наложении временной пломбы.
  - 8.4.3. На профессиональную гигиеническую чистку зубов, отбеливание зубов.
- 8.5. В отдельных сложных случаях при согласии пациента лечение или протезированием может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.
- 8.6. Гарантийные обязательства утрачивают силу в случае выявления или возникновения у Пациента в течение гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (беременность, длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, вредные внешние воздействия), которые прямо или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих их тканях.

- 8.7. Клиника не несет ответственности перед Пациентом в случаях:
- 8.7.1. Не выполнения Пациентом условий, предусмотренных пунктом 8.3. настоящих Правил.
  - 8.7.2. Возникновения аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению.
  - 8.7.3. Возникновения осложнений при лечении зубов, подвергшихся лечению в другой клинике.
  - 8.7.4. Если лечение не завершено, но прекращено по вине пациента.
- 8.8. Исполнитель не несет ответственности за осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие биологических особенностей организма, и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить. Данные обстоятельства не являются недостатками качества услуг, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований.