

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в медицинской организации ООО «Стоматологическая практика «Дента-Люкс»» (далее «Дента-Люкс»), время работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов, порядок оказания и оплаты услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель деятельности «Дента-Люкс» - максимально возможное восстановление и как можно более длительное и эффективное сохранение стоматологического здоровья Пациентов в пределах технических возможностей «Дента-Люкс» и материальных возможностей Пациентов. «Дента-Люкс» обеспечивает безопасность диагностики и лечения Пациентов и здоровья работников, стремится обеспечить как можно более высокое качество услуг, комфорт и качественный сервис для Пациентов.

1.2. «Дента-Люкс» оказывает Пациентам медицинскую помощь в виде платных стоматологических услуг:

- консультация стоматологического пациента;
- диагностика стоматологических заболеваний (мануальное, визуальное, инструментальное, рентгенологическое обследование);
- функциональная диагностика (определение причин и механизма развития стоматологических заболеваний и их осложнений);
- диагностика с помощью спланта, депрограммирование мышц нижней челюсти, сплонт-терапия, защита реставраций;
- профилактика стоматологических заболеваний;
- лечение кариеса зубов и его осложнений;
- герметизация (запечатывание) фиссур зубов;
- лечение некариозных поражений зубов;
- профессиональная чистка зубов, обучение индивидуальной гигиене полости рта, подбор гигиенических средств;
- отбеливание зубов;
- установка назубных украшений;
- эстетическая реставрация зубов;
- лечение заболеваний пародонта (опорного аппарата зубов, дёсен);
- удаление зубов, имплантация, хирургические операции;
- протезирование зубов, в том числе микропротезирование и протезирование на имплантатах;
- ортодонтическое лечение (исправление зубочелюстных аномалий, деформаций, прикуса, внешнего вида пациента путем перемещения зубов брекет-системой);
- лечение сонного апноэ аппаратным способом;
- лечение дисфункций и заболеваний височно-нижнечелюстного сустава.

1.3. Деятельность «Дента-Люкс» регламентируется действующим законодательством и условиями лицензии ЛО-69-01-002020 от 14.04.2017 г., выданной Министерством здравоохранения Тверской

области. Последние изменения внесены приказом Министерства здравоохранения Тверской области №49 от 16.03.2026. Регистрационный номер лицензии в едином реестре учёта лицензий: Л041-01186-69/00312882 (roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses?q_no=6901031936).

1.4. «Дента-Люкс» оказывает медицинские услуги

- в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми уполномоченным федеральным органом исполнительной власти и обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
- на основе клинических рекомендаций;
- с учётом стандартов медицинской помощи, утверждаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Эти и иные регламентирующие нормативно-правовые акты размещаются в сети Интернет:

- официальный интернет-портал правовой информации (pravo.gov.ru);
- официальный сайт Министерства здравоохранения России (minzdrav.gov.ru);
- рубрикатор клинических рекомендаций (cr.minzdrav.gov.ru);
- официальный сайт Федерального фонда обязательного медицинского страхования (ffoms.gov.ru/system-oms/about-fund/questions-oms/programm-gos-guarantee);
- официальный сайт Министерства здравоохранения Тверской области (минздрав.тверскаяобласть.пф/np-baza/territorialnaya-programma-gosudarstvennykh-garantiy);
- официальные сайты других органов власти.

1.5. Оказание медицинских услуг предполагает активное участие Пациента в процессе диагностики и лечения, терапевтическое сотрудничество Пациента со специалистами «Дента-Люкс». Оно заключается:

- в полном и достоверном информировании медицинских работников «Дента-Люкс» Пациентом о состоянии своего здоровья, наблюдении у врачей других специальностей, принимаемых лекарствах, аллергических реакциях и других особенностях, а также обо всех изменениях в состоянии здоровья;
- в соблюдении сроков лечения, своевременной записи на приёмы;
- в соблюдении сроков годности на результаты услуг и медицинские изделия, своевременной замене временных материалов и конструкций на постоянные, изношенных медицинских изделий на новые;
- в строгом выполнении врачебных назначений, в соблюдении инструкций, правил пользования медицинскими изделиями, схемы приёма лекарств;
- в поддержании гигиены полости рта, регулярном проведении профессиональной гигиены;
- в регулярном прохождении контрольно-диагностических осмотров;
- в соблюдении обязанностей, определяемых законодательством, договором с «Дента-Люкс» и настоящими правилами.

1.6. Порядок оказания и оплаты услуг, разрешения споров, другие условия оказания услуг в «Дента-Люкс» определяется договором на оказание платных медицинских услуг и дополнительными соглашениями к нему, заключаемыми в письменной форме, а также настоящими Правилами.

1.7. «Дента-Люкс» размещает на сайте dentaluxe.clinic, а также на стенде в регистратуре информацию:

- о возможности получения медицинской помощи в рамках программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- об ответственности за невыполнение врачебных рекомендаций и назначений;
- о претензионном порядке разрешения споров;
- об ответственности за указание заведомо ложных сведений при обращении в контролирующие органы;

- образцы договора и дополнительных соглашений к нему;
- настоящие правила поведения пациентов в медицинской организации;
- правила гарантийного обслуживания;
- информацию о лицензии в виде ссылки на единый реестр учёта лицензий;
- прейскурант услуг;
- другую информацию, предусмотренную действующим законодательством.

«Дента-Люкс» обеспечивает свободный доступ к указанной информации. Пациент знакомится с этой информацией самостоятельно до подписания договора.

1.8. Услуги оказываются амбулаторно (без госпитализации Пациента) в помещении «Дента-Люкс» по адресу: 170042, Россия, г. Тверь, ул. Скворцова-Степанова д.9, пом.3.

1.9. «Дента-Люкс» ведёт приём Пациентов ежедневно с 9:00 до 21:00. Выходные дни устанавливаются директором. График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Текущую информацию о работе специалистов и возможности записи на приём менеджер сообщает Пациентам во время записи на приём.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ

2.1. «Дента-Люкс» оказывает стоматологические услуги по предварительной записи, исходя из графика работы врачей, медицинских показаний, пожеланий Пациента с учётом материальных возможностей Пациента. Запись Пациента на стоматологический приём осуществляется в регистратуре в порядке очерёдности или по телефону: +7 (4822) 78-50-50.

2.2. Дистанционно «Дента-Люкс» услуги не оказывает.

2.3. «Дента-Люкс» в программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи не участвует. «Дента-Люкс» оказывает только платные услуги.

2.4. Срок ожидания предоставления услуг зависит от вида необходимой помощи, графика работы и занятости соответствующих специалистов и может составлять до 6 месяцев.

2.5. Порядок оказания медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (помощи в неотложной или экстренной форме), очерёдность и объём медицинского вмешательства определяются работниками «Дента-Люкс», исходя из состояния Пациентов и медицинских показаний. При одинаковых показаниях приоритет отдаётся плановым Пациентам, явившимся на приём по предварительной записи.

2.6. До подписания договора Пациент:

- самостоятельно знакомится с информацией, размещённой на сайте и на стенде в регистратуре;
- при необходимости получает дополнительную информацию у менеджеров;
- даёт согласие на обработку персональных данных.

Без выполнения этих условий подписание договора не допускается.

2.7. При первом обращении Пациента в «Дента-Люкс» Пациент и «Дента-Люкс» подписывают базовый договор об оказании платных медицинских услуг.

2.8. Для подтверждения персональных данных Пациент предъявляет паспорт или иной документ, законодательно удостоверяющий личность. Оказание услуг анонимно (без предъявления документов, удостоверяющих личность) в «Дента-Люкс» невозможно.

2.9. При обращении Пациента за помощью в рамках добровольного медицинского страхования пациент должен предъявить действующий страховой медицинский полис какой-либо из страховых компаний, которая подписала с «Дента-Люкс» соответствующий договор. Если страховая компания работает по спискам, реестрам, гарантийным письмам, индивидуальным программам, иным правилам, то Пациент должен знать, какие услуги в каком объёме ему доступны, при

необходимости предоставить в Дента-Люкс необходимые документы. Менеджер обязан убедиться в актуальности предоставленных пациентом данных.

Оказание услуг в рамках добровольного медицинского страхования возможно в пределах страховой программы и других условий, определённых страховой компанией. Оказание услуг Пациенту сверх страховой программы возможно за счёт Пациента.

2.10. Оплату услуг, оказанных Пациенту, может производить его работодатель или иное юридическое лицо на основании прямого договора с «Дента-Люкс». При обращении пациента в рамках договора с юридическим лицом менеджер обязан убедиться в актуальности договора и наличии Пациента в списке, представленном этим юридическим лицом.

Оказание услуг в этом случае возможно в пределах финансовых лимитов и других условий, установленных юридическим лицом. Оказание услуг Пациенту сверх установленных условий возможно за счёт Пациента.

2.11. Договоры «Дента-Люкс» со страховой компанией или иным юридическим лицом, а также договоры Пациента с этими организациями регулируют отношения только между указанными в этих договорах сторонами. Эти договоры не отменяют необходимости подписания договора между Пациентом и «Дента-Люкс», получения согласия Пациента на обработку персональных данных, на медицинское вмешательство, оформления иных актов, регулирующих отношения Пациента и «Дента-Люкс».

2.12. После подписания договора менеджер оформляет медицинскую карту амбулаторного больного по утверждённой форме.

Пациент заполняет анкету о состоянии здоровья, даёт согласие проводить фото- и видеорегистрацию исходного состояния и результатов лечения на различных этапах, осуществлять другие мероприятия с целью объективного документирования. Пациент даёт согласие на присутствие и привлечение к диагностике и лечению специалистов «Дента-Люкс» и других медицинских организаций, участие которых работники «Дента-Люкс» сочтут необходимым.

Пациент указывает список лиц, которым «Дента-Люкс» вправе сообщать сведения о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии его здоровья и иные сведения, полученные в ходе его обследования и лечения (сведения, составляющие врачебную тайну). Указанную информацию Пациент заверяет своей личной подписью.

2.13. При подписании договора Пациент даёт информированное добровольное согласие (ИДС) на диагностику и составление плана лечения. ИДС оформляется в письменном виде и приобщается к медицинской карте Пациента.

2.14. Договор об оказании платных медицинских услуг между Пациентом и «Дента-Люкс» действует до конца текущего года. Если за месяц до окончания срока действия договора Стороны не заявят о желании расторгнуть договор, действие договора продлевается на следующий календарный год на тех же условиях.

3. ПОРЯДОК ДИАГНОСТИКИ И ПЛАНИРОВАНИЯ ЛЕЧЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объёме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи. Объём медицинской помощи, набор услуг, последовательность и сроки их оказания определяет лечащий врач, исходя из клинической картины и медицинских показаний, с учётом пожеланий и возможностей Пациента.

3.2. Врач, оказывающий услуги пациенту, является его лечащим врачом. На разных этапах диагностики и лечения в «Дента-Люкс» у Пациента могут быть разные лечащие врачи. При комплексном лечении у Пациента может быть несколько лечащих врачей разных специализаций: стоматолог-терапевт, стоматолог-хирург, стоматолог-ортопед, пародонтолог, детский стоматолог, ортодонт, гигиенист.

3.3. «Дента-Люкс» разрабатывает план обследования и диагностики и согласовывает его с Пациентом. План может предусматривать несколько приёмов у разных специалистов.

Лечащий врач выясняет жалобы Пациента, собирает анамнез, организует профилактику, обследование и лечение Пациента в рамках своей специализации, при необходимости назначает консультации с врачами смежных специализаций, проводит врачебные консилиумы, делает лекарственные и иные врачебные назначения, информирует Пациента о результатах диагностики, выявленных заболеваниях, прогнозе, рекомендуемых методах лечения, планируемом результате, вероятных исходах, возможных осложнениях для каждого метода лечения, а также в случае отказа Пациента от предложенного лечения.

При наличии медицинских показаний «Дента-Люкс» выдаёт Пациенту направление на лабораторные исследования, консультацию, обследование или лечение в другие медицинские организации к аллергологу, иммунологу, эндокринологу, гастроэнтерологу, психотерапевту, остеопату и другим специалистам. Непредоставление необходимых результатов лабораторных исследований, консультационных заключений и иных медицинских документов является основанием для приостановления оказания услуг.

3.4. По результатам диагностики «Дента-Люкс» разрабатывает и согласовывает с Пациентом поэтапный план лечения, в котором определяются виды медицинских вмешательств, объём, время, последовательность их проведения, а также их ориентировочная стоимость.

В ординарных случаях план лечения представляется Пациенту и согласовывается в устной форме. При необходимости длительного комплексного лечения план составляется в письменной форме и подписывается Пациентом.

При наличии у Пациента сопутствующих заболеваний план стоматологического лечения должен быть согласован с лечением Пациента в других медицинских организациях, должны быть учтены принимаемые Пациентом лекарства, получаемая лучевая нагрузка, физиопроцедуры и другие медицинские вмешательства.

3.5. Планы стоматологического лечения, разработанные в других стоматологических клиниках, не могут быть основанием для изменения плана лечения, разработанного в «Дента-Люкс», и специалистами «Дента-Люкс» не рассматриваются.

3.6. План диагностики и лечения не накладывает обязанностей на стороны. План диагностики и лечения служит ориентиром для Пациента и основанием для выполнения намеченных медицинских вмешательств. Изменение клинической ситуации, травма или болезнь Пациента, проявление аллергических реакций, обнаружение сопутствующих заболеваний, болезнь или увольнение лечащего врача, длительный перерыв в лечении, изменение стоимости услуг, другие факторы могут потребовать изменения плана диагностики и лечения.

3.7. План диагностики и лечения выполняется поэтапно. Отдельные медицинские вмешательства могут быть выполнены по устному соглашению сторон. Для выполнения длительных, дорогостоящих, сложных, рискованных вмешательств стороны подписывают дополнительные соглашения к базовому договору. Дополнительные соглашения являются неотъемлемой частью договора и накладывают на стороны обязанности.

3.8. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства (оказания услуг) в «Дента-Люкс» является информированное добровольное согласие Пациента (ИДС).

Работники «Дента-Люкс» в доступной форме, подробно (по возможности - с применением наглядных пособий, моделей, видео- и фотоматериалов, мультимедийных презентаций) информируют Пациента о результатах медицинского обследования, наличии, стадии и степени заболевания, об установленном диагнозе, о прогнозе развития заболевания, о методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях, о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, возможных осложнениях, вероятных исходах каждого из возможных видов лечения, а также в случае отказа от лечения, предложенного специалистами «Дента-Люкс». На основании полученной информации Пациент даёт согласие или отказ от предложенного вмешательства.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом и медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента.

3.11. При вскрытии неизвестных ранее обстоятельств или наступлении событий, влияющих на состояние здоровья Пациента (травмы, болезни, хирургические операции, дорожно-транспортные происшествия, беременность, госпитализация и др.) или возможности «Дента-Люкс» по оказанию услуг, Пациент и «Дента-Люкс» согласовывают изменения плана лечения или новый план лечения, перезакключают дополнительные соглашения.

3.13. При обнаружении скрытых патологий (трещина в корне зуба, недостаточная плотность костной ткани, истончённое дно кариозной полости и другие), возникновении осложнений, необходимости оказания помощи в неотложной или экстренной форме (обморок, аллергическая реакция, вывих височно-нижнечелюстного сустава и другие) лечащий врач оказывает Пациенту необходимую помощь без переоформления плана лечения и без перезаклучения дополнительного соглашения, уведомив об этом Пациента. Пациент обязан оплатить эти услуги.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ВРАЧЕБНЫХ (СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ) ПРИЁМОВ

4.1. Пациент записывается к специалистам «Дента-Люкс» согласно согласованному плану в указанные в дополнительных соглашениях или лечащим врачом сроки.

4.2. Если на результаты услуги установлены сроки годности (временные пломбы или протезные конструкции), пациент должен записаться на их замену в пределах сроков годности.

4.3. Стоматологические каппы, сплинты, съёмные ретейнеры, съёмные протезы, ортодонтические аппараты и другие медицинские изделия подвержены естественному износу. В установленные врачом «Дента-Люкс» или инструкцией по использованию полученных медицинских изделий сроки Пациент должен записаться на приём для осмотра этих изделий и определения возможности их дальнейшего использования или необходимости замены на новые. В случае преждевременного износа, поломки или потери медицинских изделий Пациент должен записаться к врачу незамедлительно.

4.4. В случае возникновения новых стоматологических заболеваний, изменений в состоянии здоровья Пациент записывается на плановый приём.

4.5. При проявлении осложнения лечения, обнаружения Пациентом недостатков услуги Пациент записывается на внеочередной приём. При сильной загрузке, болезни, отпуске лечащего врача «Дента-Люкс» организует приём врача такой же специализации. Самолечение, механическое воздействие в области медицинского вмешательства, приём лекарств без согласования с лечащим врачом недопустимы!

4.6. При необходимости перерыва в лечении Пациент заблаговременно оповещает «Дента-Люкс» для изменения плана лечения и принятия необходимых мер.

4.7. Заблаговременно (за 12-72 часов в зависимости от обстоятельств) перед запланированным приёмом Пациент должен подтвердить явку на приём по телефонам: +7 (4822) 78-50-50, +7 (910) 646-31-34, с помощью SMS на номер +7 (910) 646-31-34 или иным доступным способом. Если пациент не подтверждает явку, не отвечает на телефонные звонки, SMS «Дента-Люкс» вправе отменить запланированный приём, отправив Пациенту уведомление в виде SMS.

4.8. При отказе от запланированного приёма Пациент заблаговременно, не позднее, чем за 12 часов до приёма уведомляет об этом «Дента-Люкс» по телефонам: +7 (4822) 78-50-50, +7 (910) 646-31-34 или с помощью SMS на номер +7 (910) 646-31-34. Пропуск приёма без заблаговременного уведомления может явиться основанием для расторжения договора и прекращения оказания услуг.

4.9. При необходимости переноса запланированного приёма «Дента-Люкс» своевременно, как минимум за 12 (Двенадцать) часов оповещает Пациента по телефону или с помощью SMS.

4.10. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), таких как внезапное острое ухудшение состояния здоровья лечащего врача, стихийные бедствия, отключение электричества, аварии коммунальных служб, постановления органов власти и другие, возможна отмена приёма без предварительного уведомления Пациента.

4.11. В случае опоздания пациента более чем на 10% от времени запланированного приёма, «Дента-Люкс» оставляет за собой право отменить приём.

4.12. Запланированное медицинское вмешательство может быть отложено, если врач обнаружил какой-либо из факторов, препятствующих немедленному началу (продолжению) лечения. Такими факторами могут быть:

- непереносимость лекарственных препаратов и материалов, используемых на данном этапе лечения;
- сопутствующие заболевания, отягощающие лечение;
- неадекватное психоэмоциональное состояние пациента;
- состояние алкогольного или наркотического опьянения;
- острые поражения слизистой оболочки рта и красной каймы губ;
- острые воспалительные заболевания органов и тканей рта;
- признаки острой респираторно-вирусной инфекции;
- угрожающие жизни острые состояния / заболевание или обострение хронического заболевания (в том числе инфаркт миокарда, острое нарушение мозгового кровообращения), развившиеся менее чем за 6 мес. до момента обращения за данной стоматологической помощью;
- риск возникновения угрозы жизни или здоровью Пациента, работников «Дента-Люкс» или окружающих;
- заболевания тканей пародонта в стадии обострения;
- неудовлетворительное гигиеническое состояние полости рта;
- непредоставление Пациентом лечащему врачу затребованных результатов анализов, справок, медицинских заключений;
- невыполнение Пациентом врачебных назначений, нарушение правил пользования медицинскими изделиями;
- возникновение у Пациента финансовой задолженности перед «Дента-Люкс»;
- отказ Пациента от предложенного лечения.

Отказ лечащего врача от запланированных вмешательств при наличии препятствующих факторов не является отказом «Дента-Люкс» от оказания медицинской помощи. Выполнение запланированных вмешательств возможно после устранения препятствующих факторов.

5. ЗАВЕРШЕНИЕ ЛЕЧЕНИЯ

5.1. По окончании этапов лечения лечащий врач информирует Пациента о достигнутом результате, об условиях гарантии, о следующих этапах лечения, делает врачебные назначения, выдаёт Пациенту под подпись инструкции и рекомендации.

5.2. По завершении плана лечения «Дента-Люкс» продолжает обслуживание Пациента. На периодических контрольных осмотрах «Дента-Люкс» определяет состояние гигиены полости рта, пародонта, зубов, реставраций, протезов, проверяет выполнение Пациентом врачебных назначений, осуществляет диагностику вновь появившихся стоматологических заболеваний, проводит сервисное обслуживание зубных реставраций и протезов.

Минимальным обязательным мероприятием на этапе наблюдения является профессиональная чистка зубов, проводимая пародонтологом / гигиенистом «Дента-Люкс» один раз в шесть месяцев.

Обслуживание Пациента на этапе наблюдения оплачивается Пациентом согласно прейскуранту, действующему на момент оказания услуг.

6. ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ

6.1. Совокупность медицинских документов пациента «Дента-Люкс» составляют медицинскую карту амбулаторного больного (историю болезни). В ней регистрируются данные документа, удостоверяющего личность, исходное состояние Пациента, диагнозы заболеваний, ход и результаты обследования и лечения.

6.2. Все полученные в «Дента-Люкс» или предоставленные Пациентом диагностические материалы (рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских организаций и другие) прилагаются к медицинской карте и являются её неотъемлемой частью. Срок и порядок хранения медицинских документов в регистратуре «Дента-Люкс» определяется действующим законодательством. Хранение медицинских документов на дому, передача их Пациенту, в другие медицинские организации, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

6.3. По письменному заявлению Пациента работники «Дента-Люкс» могут подготовить выписку из истории болезни (эпикриз), справку или медицинское заключение. Справки должны быть заверены подписью и личной печатью врача, а также печатью медицинской организации. Медицинские заключения печатаются на фирменном бланке, заверяются подписью и личной печатью врача, а также печатью и подписью руководителя или уполномоченного лица медицинской организации.

6.4. Пациент имеет право получить копии медицинских документов в соответствии с порядком, утверждённым приказом Минздрава РФ №789н от 31.07.2020.

Медицинские документы и их копии предоставляются Пациенту на бумажном носителе в одном экземпляре. Цифровые изображения могут быть направлены Пациенту без взимания платы электронной почтой или в виде ссылки на архив, размещённый на защищённом хранилище данных. Запись цифровых изображений на электронный носитель возможна за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту.

6.5. Обязанности проводить фоторегистрацию Пациента у медицинских организаций нет. «Дента-Люкс» проводит фоторегистрацию в целях объективного контроля за ходом диагностики и лечения. Полученные изображения предназначены для внутреннего использования и выдаче Пациенту не подлежат.

6.6. Изготовленные или полученные в целях диагностики или лечения пациента оттиски, окклюдограммы, слепки, модели, окклюзионные шины (сплинты), бракс-чекеры, зубные протезы, ретейнеры, ортодонтические аппараты, хирургические шаблоны, другие приспособления не являются документами. Такая продукция относится к медицинским изделиям. Обращение медицинских изделий (создание, изготовление, производство, хранение, использование, уничтожение) осуществляется согласно санитарным нормам, инструкциям производителя и другим нормативно-правовым актам.

Медицинские изделия, изготавливаемые индивидуально в целях диагностики или лечения пациента медицинскими организациями, как правило, предназначены для однократного или ограниченного во времени применения. Обязанности по хранению медицинских изделий или выдаче их пациентам у медицинских организаций нет. После использования медицинские изделия подлежат утилизации как медицинские отходы согласно их классу опасности.

6.7. Пациент имеет право на ознакомление с медицинской документацией в соответствии с порядком, утверждённым приказом Минздрава РФ №1050н от 11.12.2021.

6.8. «Дента-Люкс» не имеет лицензии на экспертизу временной нетрудоспособности, листки временной нетрудоспособности не оформляет.

6.9. «Дента-Люкс» выдаёт справки об оплате медицинских услуг для получения социального налогового вычета по налогу на доходы физических лиц в соответствии с порядком, утверждённым приказом ФНС России №ЕА-7-11/824@ от 08.11.2023.

Справка заполняется на основании заявления гражданина, оплатившего медицинскую услугу. В справке указывается сумма расходов, которые гражданин осуществил в «Дента-Люкс» в запрашиваемом налоговом периоде на медицинские услуги себе, супругу (супруге), родителям, несовершеннолетним детям и подопечным.

Если плательщик не является Пациентом «Дента-Люкс», он должен указать в заявлении свои персональные данные: фамилия, имя, отчество, дата рождения и ИНН. При отсутствии ИНН - серию, номер и дату выдачи паспорта.

Для каждого Пациента заполняется отдельная справка. Каждая справка выдаётся в одном экземпляре. Срок подготовки справки не может превышать срок рассмотрения обращений граждан, установленный пунктом 1 статьи 12 ФЗ №59 от 02.05.2006 - 30 дней со дня предоставления плательщиком необходимых сведений. «Дента-Люкс» делает всё возможное для того, чтобы подготовить справки как можно быстрее.

6.10. В целях объективного контроля за ходом диагностики и лечения в помещении «Дента-Люкс» ведётся видеосъёмка. Фото- и видеосъёмка пациентами и сопровождающими лицами в целях соблюдения врачебной тайны и прав на изображение других пациентов и работников «Дента-Люкс» запрещена.

6.11. «Дента-Люкс» гарантирует конфиденциальность полученной информации. Сведения, представляющие собой по закону врачебную тайну, могут быть сообщены только самому Пациенту, доверенным лицам, вписанным в медицинскую карту Пациента, и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность. С согласия Пациента допускается использование сведений, полученных в ходе его обследования и лечения, работниками «Дента-Люкс» в объёме, необходимом для всестороннего и качественного обследования и лечения, с целью объективного документирования, а также в научных и образовательных целях. Допускается предоставление этих сведений без согласия Пациента только по требованию правоохранительных органов, а также в других случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6.12. Отказ пациента от обработки персональных данных может быть удовлетворён только в рамках законодательно установленных требований по хранению медицинских документов.

6.13. Медицинская документация ведётся в письменной форме. Пациенты и работники «Дента-Люкс» подписывают документы собственноручно. Допускается использование факсимиле. Формирование электронных документов, приём или передача электронных документов, использование электронных подписей невозможно.

7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

7.1. Стоимость услуг для Пациентов «Дента-Люкс» устанавливается директором. Действующий прейскурант представляется в наглядной и доступной для Пациентов форме на стенде в регистратуре, а также размещается на сайте.

7.2. Пациенты оплачивают оказанные им услуги в порядке, указанном договоре и дополнительных соглашениях.

7.3. В случае если Пациент указан в списках организации, с которой «Дента-Люкс» заключил договор об оказании медицинских услуг, этот договор на момент оказания услуги Пациенту

действителен и не приостановлен, стоимость услуг не превышает установленного для Пациента финансового лимита, выполнены другие условия договора между «Дента-Люкс» и этой организацией, оплата услуг производится этой организацией в порядке, предусмотренном договором между «Дента-Люкс» и этой организацией.

При невыполнении каких-либо условий настоящего пункта «Пациент» оплачивает услуги собственными средствами.

7.4. В случае если Пациент заключил договор добровольного медицинского страхования со страховой компанией, которая заключила с «Дента-Люкс» договор на оказание медицинских услуг застрахованному контингенту, эти договоры на момент оказания услуги Пациенту действительны и не приостановлены, Пациент указан в списках страховой компании и предъявил страховой медицинский полис, услуги, оказанные в рамках программ медицинского страхования для данного Пациента, оплачиваются страховой компанией в порядке, предусмотренном договором между «Дента-Люкс» и страховой компанией.

Если оказанные Пациенту услуги не входят в страховую программу или не выполнены другие условия настоящего пункта, Пациент оплачивает услуги собственными средствами.

7.5. Стоимость услуг «Дента-Люкс» и условия расчётов для клиентов страховых компаний и других организаций, заключивших договор с «Дента-Люкс» на медицинское обслуживание застрахованных лиц или своих работников, определяются соответствующим договором.

7.6. В случае нарушения Пациентом обязательств перед «Дента-Люкс» предусмотренную базовым договором об оказании платных медицинских услуг неустойку он уплачивает собственными средствами. В случае нарушения «Дента-Люкс» обязательств перед Пациентом «Дента-Люкс» уплачивает неустойку Пациенту.

7.7. Дополнительные обследования, консультации, лечебные и реабилитационные мероприятия в других медицинских организациях, назначенные лекарства в стоимость услуг «Дента-Люкс» не входят. Пациенты оплачивают их самостоятельно согласно расценкам и правилам, принятым в этих организациях или аптеках.

8. ОСОБЕННОСТИ ПРИЁМА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ И НЕДЕЕСПОСОБНЫХ ПАЦИЕНТОВ

8.1. За несовершеннолетних детей и недееспособных граждан договор подписывает один из родителей или иной законный представитель. Бабушки, дедушки, совершеннолетние братья и сёстры, другие родственники Пациента не могут быть его законными представителями.

Родитель несовершеннолетнего пациента предъявляет свидетельство о рождении Пациента, а также свой паспорт или иной документ, законодательно удостоверяющий личность. Другой законный представитель предъявляет свой паспорт, а также документ, подтверждающий его полномочия (например, свидетельство об опеке, об усыновлении, решение суда).

8.2. Законный представитель обеспечивает явку Пациента на врачебные приёмы, выполнение Пациентом врачебных назначений, подписывает за Пациента акты оказания услуг и иные документы, оплачивает услуги, оказанные его подопечному Пациенту.

Законный представитель может делегировать свои полномочия иным лицам по доверенности, оформленной в простой письменной форме. В доверенности должны быть указаны фамилия, имя, отчество и данные паспорта доверенного лица. Срок доверенности не может превышать трёх лет. Доверенное лицо не вправе передоверить полученные полномочия третьим лицам.

8.3. Подростки в возрасте от 14 до 18 лет вправе самостоятельно подписывать договор, приложения к нему, акты оказания услуг и иные документы правового характера при наличии письменного согласия одного из родителей или иного законного представителя на оформление

сделок подростком, а также если стоимость услуг не превышает четырёх минимальных размеров оплаты труда, а срок оказания услуг не превышает трёх месяцев.

8.4. До достижения Пациентом возраста 15 лет (для наркоманов - 16) информированные добровольные согласия на медицинское вмешательство или отказы от него за Пациента даёт один из родителей или иной законный представитель. После достижения возраста 15 лет (для наркоманов - 16) информированные добровольные согласия и отказы от лечения подписывает сам Пациент.

8.5. Родители и иные законные представители несовершеннолетних и недееспособных пациентов вправе получать информацию о состоянии здоровья своих подопечных, в том числе об обращении за медицинской помощью, о результатах исследований, установленном диагнозе, прогнозе, проводимом лечении, планируемом и достигнутом результатах лечения. Право законных представителей на получение информации о подопечных может быть реализовано в виде:

- присутствия на консультациях, диагностике и лечении Пациента;
- ознакомления с медицинской картой Пациента;
- получения выписок из истории болезни (эпикризов) или копий медицинских документов.

Консультации законных представителей по вопросам состояния здоровья их подопечных являются платной медицинской услугой.

8.6. По достижении Пациентом совершеннолетия (возраста 18 лет) договор с его законным представителем и приложения к нему утрачивают силу. При желании Пациента продолжить получение услуг в «Дента-Люкс» Пациент и «Дента-Люкс» оформляют новый договор.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

9.1. Пациенты «Дента-Люкс» обладают всеми правами и обязанностями, предусмотренными действующим законодательством.

9.2. Решение Пациента обслуживаться в «Дента-Люкс» должно быть комплексным: при наличии в штате «Дента-Люкс» врача требуемой специальности Пациент получает услуги в «Дента-Люкс»; обращение к специалистам других медицинских организаций возможно только при отсутствии соответствующего специалиста в «Дента-Люкс». Разработанный в «Дента-Люкс» и согласованный с Пациентом план лечения реализуют специалисты «Дента-Люкс». В случае обращения Пациента в другие стоматологические клиники «Дента-Люкс» не несёт ответственности за полученный результат.

9.3. При наличии в штате «Дента-Люкс» двух и более врачей одной специальности Пациент вправе выбрать любого из них. По согласованию с директором «Дента-Люкс» врач может отказаться от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих.

При записи на приём менеджер учитывает график работы специалистов, график отпусков, плановые командировки, мероприятия по повышению квалификации врачей и другие мероприятия. В случае болезни врача, при внеочередном отпуске, а также при невозможности работы выбранного Пациентом врача по другим причинам, «Дента-Люкс» предлагает Пациенту лечение у другого врача. При отсутствии медицинских показаний к неотложному медицинскому вмешательству Пациент вправе отказаться от лечения у другого врача.

9.4. Пациент имеет право ознакомиться с действующим прейскурантом. «Дента-Люкс» информирует Пациента о стоимости диагностики и планируемого лечения, а также обо всех изменениях стоимости услуг. На каждом приёме медперсонал или менеджер, исходя из стоимости запланированных на следующий приём услуг, сообщает Пациенту ориентировочную сумму, которую Пациенту предстоит заплатить на следующем приёме.

9.5. Согласно антитеррористическому паспорту объекта и установленным противоэпидемическим нормам в «Дента-Люкс» установлено ограничение на количество людей, одновременно находящихся в помещении. «Дента-Люкс» убедительно просит взрослых дееспособных Пациентов воздержаться от явки с сопровождающими лицами и детьми, заблаговременно побеспокоиться о том, чтобы оставить малолетних детей под присмотром. «Дента-Люкс» не несёт ответственность за детей во время лечения их родителей.

9.6. Пациент обязан соблюдать чистоту и порядок в помещении «Дента-Люкс», при входе снять верхнюю одежду и надеть бахилы. Запрещается вход с собаками и другими животными. Запрещается вход в «Дента-Люкс» на роликах, с велосипедами, скейтбордами, с лыжами и другими подобными предметами.

9.7. Пациент обязан соблюдать нормы поведения в общественных местах, принятые на территории РФ. Пациент обязан обращаться к работникам и Пациентам «Дента-Люкс» в спокойной, вежливой, уважительной форме. Категорически запрещается употреблять нецензурную лексику.

9.8. Запрещается мешать работе врачей и персонала «Дента-Люкс», входить в лечебные кабинеты без приглашения работника «Дента-Люкс», включать на большую громкость телефоны, телевизоры, радиоприёмники, другую аудиоаппаратуру, слишком громко разговаривать. На время приёма Пациент обязан перевести мобильные телефоны в режим «этикет».

9.9. В помещении «Дента-Люкс» запрещается курить, в том числе электронные сигареты, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества.

9.10. Запрещается наносить ущерб имуществу «Дента-Люкс» и других Пациентов.

9.11. Запрещается выносить из «Дента-Люкс» зарядные устройства, посуду и другие предметы, предоставленные работниками «Дента-Люкс».

9.12. Пациент обязан соблюдать правила пожарной безопасности, при возникновении чрезвычайной ситуации строго выполнять указания менеджера.

В этих случаях приём по возможности переносится на другое время, при невозможности - откладывается на неопределённый срок. Запись пациента производится после устранения обстоятельств, приведших к невозможности приёма, исходя из графика работы врачей.

9.13. «Дента-Люкс» вправе сократить гарантийный срок в случаях:

- нарушения или невыполнения Пациентом врачебных назначений;
- нарушения Пациентом сроков записи на приём, определённых планом лечения, пропуска приёмов;
- нарушения Пациентом установленных сроков годности на результаты услуг и медицинские изделия;
- пропуска периодических контрольных осмотров.

9.14. Совершение Пациентом противоправных действий (оскорбление работников «Дента-Люкс», угрозы, попытка причинения им телесных повреждений, порчи имущества «Дента-Люкс» или других Пациентов, создание помех работе медицинских работников и другие противоправные деяния) влечёт за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность. «Дента-Люкс» вправе преследовать нарушителей в судебном порядке, требуя возмещения имущественного и морального вреда, а при совершении хулиганских действий с причинением телесных повреждений или оскорблении - требуя привлечения виновных к уголовной ответственности (ст. 5.61 «Оскорбление» КоАП РФ; ст. 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»; ст. 213 УК РФ «Хулиганство»).

9.15. Пациент вправе обжаловать действия работников «Дента-Люкс» в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

10.1. «Дента-Люкс» и Пациент прилагают все усилия для достижения поставленной цели - максимально возможного восстановления и сохранения стоматологического здоровья Пациента. При возникновении спора «Дента-Люкс» и Пациент стремятся разрешить его путём переговоров, относясь друг к другу с максимальным уважением и учитывая возможности и интересы друг друга.

10.2. При появлении у Пациента жалобы (претензии) Пациент составляет претензию в письменной форме, заверяет её личной подписью и предъявляет в регистратуру «Дента-Люкс». Возможно направление претензии электронно на адрес: dentaluxe@mail.ru. В претензии должны быть указаны:

- предмет претензии;
- фамилия работника «Дента-Люкс», работа или поведение которого вызвали претензию;
- дата и время события, вызвавшего претензию, обстоятельства, при которых оно произошло;
- другая информация, важная с точки зрения Пациента;
- дата предъявления претензии;
- адрес для направления ответа или дата и время, когда Пациенту было бы удобно получить ответ в регистратуре «Дента-Люкс»;
- телефон и другие способы связи с Пациентом для получения дополнительной информации.

Менеджер «Дента-Люкс» делает копию принятой претензии, заверяет своей подписью дату предъявления претензии и выдаёт заверенную копию Пациенту.

Предъявление претензии не освобождает пациента от обязанности оплатить оказанные ему услуги.

10.3. Все жалобы Пациентов рассматриваются директором «Дента-Люкс» в течение десяти дней со дня предъявления претензии. «Дента-Люкс» вправе вести аудио- и видеозапись всех мероприятий по выяснению предмета претензии, обстоятельств и степени ответственности работников «Дента-Люкс», а также привлечь к рассмотрению претензии адвоката.

10.4. Свой ответ на претензию «Дента-Люкс» сообщает только лично Пациенту, а в установленных законом случаях - родителям или иным законным представителям. Присутствие при этом третьих лиц возможно только при предъявлении нотариально оформленной доверенности.

10.5. При подтверждении вины работников «Дента-Люкс» «Дента-Люкс» принимает меры по устранению причин, приведших к жалобе Пациента, приносит Пациенту свои извинения, а также в добровольном порядке возмещает Пациенту причинённый ущерб (при его наличии) и за свой счёт устраняет недостатки.

«Дента-Люкс» делает всё возможное для максимального сокращения срока устранения недостатков. Этот срок определяется требованиями Пациента, а также медицинскими показаниями, технологическими требованиями, договорными условиями с подрядчиками «Дента-Люкс» и другими объективными факторами. Недопустимо сокращение срока устранения недостатков за счёт ущемления прав других Пациентов.

10.6. Споры, не разрешённые в претензионном порядке, подлежат разрешению в судебном порядке согласно действующему законодательству.