

ПРАВИЛА Клиники «Аврора»

Настоящие Правила Клиники «Аврора» определяют порядок организации медицинского приема с целью предоставления высококачественного стоматологического лечения и косметологических услуг.

I. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

1. Общество с ограниченной ответственностью «Созвездие АВРОРА» (ОГРН: 1057749421806, ИНН: 7716538917), осуществляет свою деятельность на основании лицензии Департамента здравоохранения города Москвы № ЛО-77-01-010921 от 10.09.2015г. и № ЛО-77-01-003948 от 14.07.2011г.
2. Врачи и персонал Клиники оказываются профессиональные услуги высокого качества. Однако отсутствие желаемого результата, если были предприняты все необходимые профессиональные действия при той степени заботливости и осмотрительности, какая требовалась по характеру и условиям предоставленной услуги, не является основанием для признания услуги оказанной с ненадлежащим качеством.
3. Прием осуществляется по предварительной записи. При неявке на прием без уважительной причины и не своевременном оповещении, Клиника оставляет за собой право начислить Пациенту, а Пациент обязуется оплатить услуги Клиники по подготовке приема в размере до 3000 рублей за каждый час запланированного, подтвержденного, но не проведенного приема.
4. Клиника вправе отказать в приеме Пациента в следующих случаях:
 - состояния алкогольного, наркотического или токсического опьянения Пациента;
 - действия Пациента угрожают жизни и здоровью Пациента, персонала Клиники и/или других пациентов;
 - требования услуг, которые не входят в План лечения, зафиксированный в медицинской карте, или не предоставляются Клиникой;
 - нарушения Правил Клиники;
 - наличия задолженности по оплате услуг.
5. Настоящие Правила предъявляются Пациенту при первом посещении, до или в момент подписания Договора. В случае несогласия Пациента с Правилами, Договор между Пациентом и Клиникой не заключается, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
6. Настоящие Правила размещены на сайтах Клиники в сети Интернет: www.avroraclic.ru, www.avrorabeauty.ru, www.adt-avrora.ru

II. В ОТДЕЛЕНИИ СТОМАТОЛОГИИ

1. При первичном обращении заполняется «Амбулаторная История Болезни Стоматологического Больного», в которой отражается проведенное и планируемое лечение и другая медицинская информация. Данный документ является конфиденциальным медицинским и юридическим документом и не подлежит разглашению, кроме случаев, предусмотренных законодательством.
2. При согласии с предложенным Планом лечения заключается «Договор на предоставление медицинских (стоматологических) услуг», которым стороны руководствуются в дальнейшем наряду с настоящими Правилами и иными внутренними документами Клиники.
3. Лечение осуществляется согласно «Плану лечения», являющемуся частью Договора и отражается в Истории болезни. Изменения в Плане лечения допускаются по согласованию сторон. При изменении свыше 10% обязательно письменное согласование.
4. До оказания медицинской услуги обязательно предоставление Пациентом достоверной информации о наличии каких-либо заболеваний, противопоказаний к применению каких-либо лекарственных средств и процедур, а также другой информации, способной повлиять на оказание услуги и ее качество.
5. Оплата за прием и проведенное терапевтическое лечение осуществляется авансом или в день получения услуги.
6. Оплата за плановое хирургическое лечение производится **полностью** авансом до проведения операции. При использовании костных материалов или изменении запланированного лечения в ходе вмешательства перерасчет осуществляется в течение трех дней, после проведения операции. Количество устанавливаемых имплантатов определяется во время консультации. Это количество может измениться непосредственно во время хирургического вмешательства.
7. Ортодонтическое лечение оплачивается в размере 100% до начала лечения. При последующем отказе от продолжения лечения на любом этапе оплаченные средства подлежат возврату, за вычетом стоимости подготовки и проведенного лечения. При прекращении Пациентом лечения позднее 12 месяцев после его начала, лечение считается выполненным, стоимость лечения возврату не подлежит.
8. Временные протезы (коронки) оплачиваются в день снятия слепков **полностью**, при последующем отказе от лечения стоимость не возвращается.
9. От 50 до 75% стоимости постоянных протезов (коронки) пациент оплачивает в день снятия слепков, оставшуюся часть - перед установкой.
10. При установке имплантатов ООО «Созвездие АВРОРА» обязуется:
 - 1) организовать и провести лечение с установкой имплантатов;
 - 2) предоставить антибиотики, болеутоляющие;
 - 3) обеспечить послеоперационное наблюдение, включая снятие швов, оказание помощи в случае возникновения осложнений;
 - 4) предоставить всю необходимую информацию по операции, домашнему уходу и возможным осложнениям;
 - 5) обеспечить бесплатные консультации врачей по любым возникающим вопросам или проблемам в течение года;
 - 6) бесплатно установить новый имплантат в случае неприживления установленного, а также в течение 1 года после протезирования, при условии, что пациент является на прием для осмотра и выполнения профессиональной гигиены регулярно в течение срока лечения;
 - 7) на имплантаты и расходные части имплантационной системы (абатменты) компания производитель предоставляет **гарантию замены сроком 10 (десять) лет**. Клиника обязуется предоставить полную информацию согласно требованиям производителя при наступлении гарантийного случая и выполнять функции агента между пациентом и производителем имплантационных систем.
11. Оплата в случае неприживления имплантата не возвращается, в том числе и при отказе пациента от повторной установки. В случае повторной установки пациент оплачивает дополнительные костные материалы и манипуляции.
12. Порядок оплаты указанных услуг может быть изменен. Оплата производится в соответствии с прейскурантом, действующим на момент оплаты. Допускается оплата в рассрочку после выполнения работ и/или снижение стоимости работы при участии в научно-просветительских исследованиях и мероприятиях, в рамках благотворительных программ клиники по решению Главного врача.

13. Пациент обязан:

- 1) сообщить о предыдущем аналогичном лечении (если оно имело место), а также об одновременно осуществляемом лечении в иных клиниках и у иных докторов любой специализации;
- 2) строго соблюдать все рекомендации, предписанные врачом, в том числе по домашнему уходу и приему лекарств;
- 3) приходиться на прием к врачу в назначенное время;
- 4) сообщить о любых проблемах и изменениях в послеоперационный период.

14. Особые условия:

- 1) если пациент не явился на операцию в назначенное время и не сообщил об отказе заранее, Клиника вправе возместить понесенные убытки из суммы внесенного аванса; при этом штрафные санкции не применяются, если у пациента выявлены медицинские противопоказания для установки имплантата;
- 2) если пациент после операции обратился к другому врачу за консультацией и без согласования с ООО «Созвездие АВРОРА» провел лечение, с последнего снимается ответственность за результат лечения и обязательство о повторной бесплатной установке имплантата в случае его отторжения;

15. Гарантийные обязательства предоставляются Клиникой **в зависимости от вида услуги**, при соблюдении Пациентом правил Клиники, условий Договора и Положения об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической помощи в ООО «Созвездие Аврора». Срок гарантийных обязательств может устанавливаться индивидуально Главным врачом, руководствуясь клинической ситуацией. В соответствии с п. 1 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» Клиника во всех случаях определяет срок службы как равный гарантийному сроку. При снижении гарантийного срока или его прекращении (отмене) соответственно снижается или прекращается срок службы. В случае, если производителем медицинских составляющих на них установлен собственный срок службы, то срок службы, устанавливаемый Клиникой, не может превышать остаточного срока службы, установленного производителем.

Гарантийным случаем является:

- скол, выпадение или иной дефект реставрационной пломбы;
- развитие вторичного кариеса в пределах леченой полости;
- изменение цвета, формы или иной косметический недостаток установленной реставрационной пломбы;
- замена пломбы при возникновении эндодонтической патологии;
- необходимость повторного эндодонтического лечения, исключая лечение при периодонтите;
- изменение цвета, скол, расцементировка коронки;
- рецидив ортодонтической патологии;
- отсутствие остеоинтеграции (приживления) имплантата;
- развитие осложнений напрямую связанных с ранее проведенным лечением и протезированием.

16. Условиями предоставления гарантийных обязательств являются:

- соблюдение пациентом Договора, Правил Клиники и иных внутренних документов Клиники;
- своевременная оплата проведенного лечения и протезирования;
- надлежащее выполнение гигиенических рекомендаций;
- соблюдение рекомендаций по уходу за ортопедическими конструкциями;
- регулярное ношение защитных ночных капп;
- пользованием ретенционным аппаратом по предписанной схеме.

17. Клиника может отказать в предоставлении гарантийного лечения по своему усмотрению в случаях:

- возникновения осложнений в результате действия или бездействия Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, ненадлежащее исполнение назначений врача, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях, нарушениях и др.;
- возникновения аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению;
- возникновения осложнений при лечении зубов, ранее подвергшихся лечению в другой клинике;
- при проведении лечения, имеющего ограниченный прогноз, и предварительном предупреждении Пациента об этом;
- неоплаты или несвоевременная оплата Пациентом стоматологических услуг;
- прекращения Пациентом лечения до завершения этапа лечения;
- обращения Пациента в иные клиники или к другим врачам одновременно с прохождением лечения в Клинике.

18. Не подлежат безвозмездному устранению нарушения и поломки, возникшие в результате травмы или иного механического воздействия, возникшие по вине Пациента или без таковой.

19. На период до выполнения Пациентом обязательств по оплате стоматологических услуг претензии по качеству стоматологических услуг не принимаются.

III. В ОТДЕЛЕНИИ КОСМЕТОЛОГИИ

1. При первичном обращении заполняется Анкета косметологического отделения и Амбулаторная карта, в которой отражается проведенное и планируемое лечение и другая информация. Данный документ является конфиденциальным медицинским и юридическим документом и не подлежит разглашению, кроме случаев, предусмотренных законодательством. Предоставление косметологических и иных услуг осуществляется в соответствии с публичной офертой (предложением) на предоставление медицинских и иных услуг.

2. Предоставление косметологических и иных услуг осуществляется согласно Плану лечения, являющемуся частью «Амбулаторной Карты». Изменения в Плане лечения допускаются по согласованию сторон.

3. Оплата за прием осуществляется авансом или в день оказания услуги или проведения лечения, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением.

4. Перед проведением ряда косметологических услуг обязательно подписание Информированного согласия.

5. До оказания медицинской (косметологической) услуги обязательно предоставление достоверной информации о наличии каких-либо заболеваний, противопоказаний к применению каких-либо лекарственных средств и процедур, а также другой информации, способной повлиять на оказание услуги и ее качество.

6. Обязательно своевременное и точное выполнение всех требований и рекомендаций. Изменение намеченной схемы проведения процедур (плана лечения) возможно только по согласованию с лечащим врачом.

7. Обязательно обеспечить явку на прием в указанное время, а при невозможности явки – своевременное (не позднее 24 часов) извещение о невозможности приема.

8. Проинформировать представителя Клиники о возникновении каких-либо осложнений, прямо или косвенно связанных с предоставлением медицинских (косметологических) услуг, в течение суток с момента возникновения таких осложнений.

9. Клиника не несет ответственности в случаях:

- появления осложнений, связанных с тем, что не была предоставлена полная и достоверная информация об имеющихся у Пациента заболеваниях и иных обстоятельствах, влияющих на конечный результат предоставления услуги;
- если не были выполнены назначенные в связи с предоставлением медицинской (косметологической) услуги для предотвращения возможных осложнений дополнительные процедуры, иные рекомендации, включая рекомендации по образу жизни;
- если негативные последствия наступили из-за нарушения установленного графика осмотров и проведения процедур, а также иных действий и/или вмешательства третьих лиц, ведущих к нарушению выбранной схемы проведения процедур и методики лечения;
- наступления указанных в рекомендациях пациенту либо памятках негативных эффектов, обусловленных индивидуальными особенностями организма;
- вмешательства третьих лиц без согласования с представителями Клиники по вопросам, связанным с согласованным Планом лечения, в том числе проведение медицинских (косметологических) вмешательств.