

Общие условия оказания стоматологических услуг

Настоящие общие условия регулируют права, обязанности и ответственность между стоматологической клиникой ProSmile OÜ, регистрационный код 14351766, местонахождение

Katusepari 6-205, Tallinn, 11412 (далее: „Лицо, оказывающее медицинские услуги” или „ProSmile OÜ”) и физическим лицом (далее: „Пациент”) при оказании стоматологических услуг Пациенту. Далее в настоящих общих условиях к Пациенту и ProSmile OÜ применимы в единственном числе Сторона и во множественном числе Стороны.

Общие условия являются неотъемлемой частью оказания медицинских услуг и обязательны для исполнения между Сторонами.

В вопросах, не урегулированных Общими условиями, Стороны руководствуются действующими в Эстонской Республике законодательством и правовыми актами.

Если тексты Общих условий на эстонском языке и иностранных языках расходятся или понимаются неоднозначно, приоритетным является текст на эстонском языке.

1. Регистрация на оказание стоматологических услуг и заключение договора

- 1.1. Пациент имеет возможность зарегистрироваться на прием в клинику ProSmile OÜ по телефону или по электронной почте. Для записи на прием необходимо предоставить личный код, имя, фамилию и телефонный номер Пациента. При возможности предоставить также контактный адрес и адрес э-почты. Без наличия личного кода Лицо, оказывающее медицинские услуги, зарегистрировать Пациента на прием не обязательно.
- 1.2. При регистрации на прием Лицо, оказывающее медицинские услуги, бронирует Пациенту время на получение услуги. Бронирование считается предварительным договором об оказании медицинских услуг. Бронирование времени на оказание медицинских услуг обеспечивает Пациенту право на получение услуги в том месте и в то время, на которое он зарегистрировался.
- 1.3. Договор об оказании медицинской услуги включает в себя настоящие общие условия, устную или письменную договоренность с Пациентом, а также действующие в клинике ProSmile OÜ и доведенные до сведения Пациента порядки, предписания и требования.

1.4. Регистрируясь на получение услуги, Пациент обязуется соблюдать Общие условия оказания стоматологических услуг.

2. Условия оказания медицинской услуги

- 2.1. За оказание медицинских услуг Пациент обязан внести плату согласно установленному в ProSmile OÜ прейскуранту. С прейскурантом ProSmile OÜ можно ознакомиться на домашней интернет-странице предприятия. Приведенные на домашней интернет-странице цены приблизительны и лишь отображают уровень цен клиники, предоставляя Пациенту возможность момента сравнения. Окончательная стоимость медицинской услуги выяснится после оказания услуги.
- 2.2. ProSmile OÜ имеет право требовать с Пациента предоплату, не превышающую 20% от планируемой стоимости услуги. В случае работ по протезированию ProSmile OÜ имеет право требовать предоплату в размере 30-50% от планируемой стоимости работы. В случае изготовления индивидуальных моделей ProSmile OÜ имеет право требовать 100% предоплаты (например, Wax-Up, Mock-Up модели и индивидуальные капы).
- 2.3. ProSmile OÜ имеет право в любой момент изменить цены на услуги. Для Пациента действует цена, действующая в момент оказания Услуги. Если Пациент зарегистрировал время на медицинскую услугу до изменения цен, то для Пациента действует цена, действующая в момент оказания Услуги.
- 2.4. Точная сумма, подлежащая оплате, сообщается Пациенту после оказания медицинской услуги, и Пациенту следует заплатить ее в регистратуре ProSmile OÜ на месте. При отсутствии регистратуры Пациенту следует заплатить за медицинскую услугу зубному врачу непосредственно после оказания услуги. По желанию Пациента при планировании лечения ProSmile OÜ может предоставить план лечения и калькуляцию цен.
- 2.5. Если Пациент не явился на прием и не сообщил о своей неявке на прием по меньшей мере за 24 часа до начала приема, то ProSmile OÜ имеет право требовать компенсацию на покрытие расходов клиники в размере до 100 евро (на основании действующего прейскуранта, исходя из почасовой оплаты). Если услуга Пациента относится к Закону о медицинском страховании, то лицо, оказывающее медицинские услуги, вправе потребовать от Пациента внесения платы за следующий визит в двойном размере (Ravikindlustuse seaduse § 70 lõige 6).

- 2.6. Если Пациент не является на прием без уважительной причины и не информирует о неявке в течение предусмотренного срока, то ProSmile OÜ имеет право требовать предоплату в размере 20% от планируемой стоимости услуги до регистрации на следующий прием. Сумма предоплаты вычитается из стоимости услуги, оказанной во время следующего приема. При неявке Пациента на прием ProSmile OÜ имеет право использовать предоплату на покрытие расходов клиники.
- 2.7. Если Пациент медлит с оплатой за услугу, ProSmile OÜ вправе требовать с него пеню в сумме 0,07% от неоплаченной суммы за каждый просроченный день до тех пор, пока сумма не будет полностью уплачена. ProSmile OÜ имеет право передать требование к Пациенту предприятию, оказывающему услуги инкассо.
- 2.8. ProSmile OÜ имеет право отказать Пациенту в оказании услуги, если Пациент не оплатил предусмотренные суммы или имеет какие-либо задолженности перед ProSmile OÜ. Так же ProSmile OÜ имеет право отказать Пациенту в оказании услуги, если Пациент не оказывает содействия или оказание услуги противоречит настоящим общим условиям или имеются иные препятствующие оказанию услуги обстоятельства, предусмотренные в правовых актах. При наличии предыдущих обстоятельств ProSmile OÜ имеет право отказать Пациенту в регистрации на оказание услуги.
- 2.9. В случае, если у пациента возникает задолженность перед лицом, оказывающим медицинские услуги, пациент получает извещение об этом по телефону, по электронной почте или письмом и ему предоставляется дополнительное время для погашения долга. Если пациент не выплачивает долг в течение дополнительного времени, то у лица, оказывающего медицинские услуги, есть право обратиться за получением долга в Харьюский уездный суд в отдел платежных поручений или в фирму, оказывающую услуги инкассо. В таком случае к задолженности добавляются интрессы и другие расходы, необходимые в связи с востребованием долга.
- 2.10. Согласно Обязательственно-правовому закону § 766 часть 2 „лицо, оказывающее медицинские услуги, не должно, как правило, высказывать утверждений о выздоровлении пациента или успешности операции”. Это значит, что лицо, оказывающее медицинские услуги, не может обещать выздоровление пациента или успешности операции. То же положение закона означает, что лицо, оказывающее медицинские услуги, не может дать никакой гарантии на оказанную услугу.

3. Права и обязанности сторон

- 3.1. Лицо, оказывающее медицинские услуги, обязано:

- 3.1.1. информировать Пациента о результатах его обследования и состоянии его здоровья, о существе и целесообразности предлагаемой услуги, об опасностях и последствиях, сопутствующих при ее оказании, а также о других возможных медицинских услугах. Лицо, оказывающее медицинские услуги, обязано по желанию Пациента представить указанную информацию в письменной воспроизводимой форме;
 - 3.1.2. оказывать Пациенту медицинскую услугу, соответствующую общему уровню стоматологической науки на время оказания услуги, оказывая услугу с прилежанием, обычно ожидаемым от лица, оказывающего медицинскую услугу;
 - 3.1.3. обеспечивать среду, позволяющую оказывать стоматологические услуги;
 - 3.1.4. документировать оказанные Пациенту услуги в соответствии с действующими требованиями.
- 3.2. Лицо, оказывающее медицинские услуги, имеет право:
- 3.2.1. отказать Пациенту в оказании услуги или прекратить оказание услуги, если Пациент не соглашается с условиями договора по оказанию медицинских услуг или нарушает их;
 - 3.2.2. отказать Пациенту в оказании услуги или прекратить оказание услуги, если Пациент не выполняет указаний лица, оказывающего медицинские услуги, без соблюдения которых, по оценке лица, оказывающего медицинские услуги, оказание медицинской услуги не является целесообразным;
 - 3.2.3. отказать в оказании медицинской услуги, если Пациент пребывает на приеме в состоянии опьянения или в ином неадекватном состоянии и не подчиняется обоснованным распоряжениям ProSmile OÜ;
 - 3.2.4. отказать Пациенту в оказании услуги или прекратить оказание услуги, если Пациент ведет себя невежливо или агрессивно по отношению к лицу, оказывающему медицинские услуги, или к вспомогательному персоналу;
 - 3.2.5. отказать Пациенту в оказании услуги или прекратить оказание услуги, если представитель Пациента, его спутник, знакомый или другое близкое Пациенту лицо, находящееся в помещениях по оказанию медицинских услуг и пришедшее на прием вместе с Пациентом, ведет себя шумно, агрессивно или невежливо и не подчиняется разумным распоряжениям персонала;
 - 3.2.6. в одностороннем порядке изменить забронированное Пациентом время по причинам, связанным с расписанием работы ProSmile OÜ, или по иным существенным причинам. Об изменении времени бронирования ProSmile OÜ известит Пациента тем способом, который был оставлен пациентом при регистрации (телефон или электронная почта);
 - 3.2.7. отказать Пациенту в оказании услуги, если он в течение 1 (одного) года не приходил на прием в забронированное время более 4 (четырёх) раз, не соблюдая при этом соответствующие правила.

3.3. Пациент имеет право:

- 3.3.1. активно участвовать в принятии решений, касающихся медицинской услуги;
- 3.3.2. быть вовлеченным в процесс оказания услуги, давать согласие на оказание услуги или отказываться от этого. Если Пациент дал согласие, то считается, что он проинформирован и осведомлен о возможных опасностях и последствиях, связанных с оказанием медицинской услуги;
- 3.3.3. отменить забронированное им время без объяснения причины, соблюдая при этом установленный в общих условиях срок предварительного уведомления;
- 3.3.4. в одностороннем порядке отказаться от договора об оказании медицинских услуг без указания причины. Заявление о прекращении договора следует представить лицу, оказывающему медицинские услуги, в письменной воспроизводимой форме. При прекращении медицинской услуги Пациенту следует заплатить за услугу в том размере, в котором услуга оказана на момент ее прекращения.
 - 3.3.4.1. В случае, если пациент в одностороннем порядке разрывает договор и пациенту был составлен план лечения, то лечение, указанное в плане лечения, прекращается и план лечения становится недействительным. Если по истечении некоторого времени после прекращения оказания медицинских услуг пациент желает продолжить лечение, необходимо составить новый план лечения, поскольку состояние здоровья пациента может отличаться от состояния, на основании которого был составлен первоначальный план лечения и осуществлялось лечение.

3.4. Пациент обязан:

- 3.4.1. сообщить лицу, оказывающему медицинские услуги, все необходимые, по его мнению, обстоятельства, существенные для оказания медицинской услуги (например, беременность, аллергии, заболевания сердца и кровеносной системы и т.д.). Кроме того, Пациент должен предоставить информацию о лекарствах, которые он принимает в настоящее время или принимал недавно.
- 3.4.2. Приходить в оговоренное время для получения медицинской услуги по месту нахождения ProSmile OÜ. Если Пациент не может явиться на прием в назначенное ему время, об этом следует уведомить ProSmile OÜ в соответствии с общими условиями оказания стоматологических услуг.
- 3.4.3. Соблюдать назначенное оказывающим медицинскую услугу лицом медицински обоснованное лечение, предписания и указания во время оказания услуги и впоследствии.
- 3.4.4. Оказывать содействие лицу, оказывающему медицинские услуги. Под содействием подразумеваются все действия, которые Пациент должен

выполнять для оказания ему медицинских услуг соответственно требованиям (например, открывать рот для оказания медицинской услуги или сидеть на месте пока делается рентгеновский снимок и т.д.)

4. Информирование Пациента и получение его согласия

4.1. Оказание услуги производится с согласия Пациента и предполагается, что прибыв для получения услуги Пациент выразил осознанное согласие на оказание ему медицинской услуги. В случае лечебных работ стоимостью до 3000 евро и по желанию Пациента ProSmile OÜ может составить план лечения и калькуляцию цены, которые стороны скрепляют своими подписями, чтобы зафиксировать объем и индикативную стоимость осуществляемых работ. В случае работ, стоимость которых превышает 3000 евро, лицо, оказывающее медицинские услуги, обязано составить план лечения. Указанная в плане лечения стоимость оценочная и не является окончательной, поскольку в ходе оказания медицинских услуг может обнаружиться потребность в дополнительных лечебных работах.

5. Разрешение жалоб и предложений

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и предложений:

- 5.1.1. У всех пациентов клиники и их законных представителей есть право подать предложение или жалобу.
- 5.1.2. Предложения и жалобы можно подать только в письменном виде. Заявитель должен указать свое имя и контактные данные, причину, являющуюся основанием для жалобы, требования и способ получения ответа на жалобу (по почте или по электронной почте).
- 5.1.3. Описать проблему можно в свободной форме.
- 5.1.4. Письменную жалобу или предложение можно отправить по почте на адрес предприятия или передать администратору, руководителю клиники или специалисту.
- 5.1.5. Устно подать жалобу можно только непосредственно специалисту при условии, что не требуется письменного ответа, и проблема может быть решена немедленно, и не требуется дальнейших действий касательно жалобы.
- 5.1.6. Анонимные предложения и жалобы не рассматриваются. Если предложение или жалоба понятна и обоснована, она передается для ознакомления ответственному специалисту.
- 5.1.7. На все письменные предложения и жалобы ответ дается в течение разумного времени, но не позднее чем через 30 дней после подачи жалобы, подходящим заявителю способом.

- 5.1.8. Письменные предложения и жалобы рассматривает руководитель клиники или назначенное им лицо с привлечением ответственных лиц.
- 5.1.9. Предложения и жалобы учитываются при организации работы учреждения и при составлении плана действий.
- 5.1.10. При подаче предложений и жалоб клиника обеспечивает защиту прав на деликатные личные данные заявителя согласно Закону о защите личных данных.

5.2. Жалобы можно подать:

- 5.2.1. ProSmile OÜ, Katusepärj 6-205, Tallinn, 11412. Электронная почта info@prosmile.ee, инфотелефон: +372 51939433.
- 5.2.2. Tervisekassa, электронная почта: info@tervisekassa.ee, тел. +372 6696630.
- 5.2.3. Министерство здравоохранения, электронная почта: kesk@terviseamet.ee, тел. 6943500.
- 5.2.4. Министерство социальных дел, экспертная комиссия по качеству медицинских услуг. Адрес: Sotsiaalministeerium, Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn или по электронной почте: info@sm.ee , тел. 626 9301.

- 5.3. Споры, проистекающие из оказания услуг, стороны стараются разрешить путем переговоров. Если спор не удастся разрешить путем переговоров, то каждая из сторон будет иметь право для их разрешения обратиться в Харьюский уездный суд.

6. Ответственность

- 6.1. ProSmile OÜ и лицо, непосредственно оказывающее медицинскую услугу, отвечают за виновное нарушение своих обязанностей. ProSmile OÜ не отвечает за отрицательные последствия, сопутствующие оказанию услуги, если лицо, непосредственно оказывающее медицинскую услугу, проинформировало Пациента о соответствующих возможных опасностях, и Пациент дал согласие на получение медицинской услуги.
- 6.2. Обстоятельство, лежащее в основе ответственности, которую несут ProSmile OÜ и лицо, непосредственно оказывающее медицинскую услугу, должен подтвердить Пациент, за исключением случая, когда оказание медицинской услуги Пациенту осталось незадокументированным надлежащим образом.

7. Защита данных и политика конфиденциальности

Условия защиты данных и политика конфиденциальности ProSmile OÜ приведены отдельно в документе «Политика конфиденциальности и обработки персональных данных в ProSmile OÜ, 13.10.2017».

По вопросам, связанным с обработкой персональных данных, обращайтесь к специалисту по защите данных нашей стоматологической клиники Dmytro Dziuba по телефону +372 51939433 или по электронной почте info@prosmile.ee.

8. Недействительность положения

- 8.1. Недействительность какого-либо положения настоящих условий вследствие его противоречия закону не ведет к недействительности всего договора или других его положений. При выявлении таких положений стороны сделают все от себя зависящее, чтобы это положение заменить соответствующим законом положением.