

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Ева»

Тотладзе М.Г.

2022 год



ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ НА РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Настоящее Положение определяет порядок, сроки, условия и ограничения предоставления гарантии на результат оказания медицинских услуг в ООО «Ева» (далее - Клиника).

1. БЕЗУСЛОВНЫЕ ГАРАНТИИ

Безусловные гарантии в нашей клинике даются Пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В безусловном, обязательном порядке мы гарантируем:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума специалистами нашей клиники (как по медицинским показаниям, так и по требованию Пациента);
- проведение лечения специалистами, имеющими дипломы, сертификаты, подтверждающие их право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья Пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике, в соответствии со стандартами;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использований разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая нами благодаря наличию должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, благодаря высокопрофессиональной подготовки наших врачей, зубных техников, медсестер, администраторов;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных бесплатных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемых врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.

Совокупность данных обязательных, безусловных гарантий создает предпосылку к качественному лечению и устойчивости его результатов.

2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ, УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ.

2.1. Клиника гарантирует предоставление медицинской услуги в соответствии с требованиями юридических, профессиональных и морально-этических норм, предъявляемыми к осуществлению профессиональной медицинской деятельности.

2.2. В связи с тем, что медицинская услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, не подконтрольные в 100% случаев воле человека, Клиника при надлежащем выполнении условий настоящего договора и правильном использовании достижений современной медицинской науки по объективным причинам не может гарантировать Пациенту достижение положительного результата оказания услуги, о чем последний предупреждается путем внесения в договор данного пункта.

2.3. Клиника принимает на себя обязательство устранить недостатки оказанных услуг, если эти недостатки обнаружены и удостоверены в течение гарантийного срока. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, т.е. с момента подписания акта приема-передачи оказанных услуг. Сроки гарантии устанавливаются только на работы, имеющие ошествленый результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.4. Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие биологических особенностей организма, и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются недостатками качества услуг, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований.

2.5. Пациенту необходимо осознавать, что существуют зависящие от него обстоятельства, которые влияют на результат оказания услуг, на их эффективность, безопасность, на сроки оказания и длительность полезного действия услуг, а именно:

- строгое соблюдение всех рекомендаций и предписаний исполнителя; явка на прием в назначенный срок;

- предоставление исполнителю точной и подробной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о перенесенных и имеющихся заболеваниях, непереносимости лекарств, препаратов и процедур, о лечении, предшествовавшем обращению в Клинику;

- соблюдение гигиены полости рта и явка на назначенные профилактические осмотры.

2.6. Гарантийные обязательства выполняются Клиникой в полном объеме в случае, если у Пациента отсутствуют либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо либо косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта, как-то: длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов, заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования, беременность и т.п.).

2.7. Клиника дает гарантии на изделия:

2.7.1. Пломбирование зубов – 1 год;

2.7.2. Композитные реставрации - 1 год;

2.7.3. Металлокерамические коронки и мосты – 1 год;

2.7.4. Керамические протезы на основе оксида циркония – 1 год;

2.7.5. Безметалловые протезы из стеклокерамера - 1 год;

2.7.6. Съёмные протезы - 1 год.

2.7.7. При ортодонтическом лечении, Клиника предоставляет гарантии на 1 год, (при условии тщательной гигиены полости рта и соблюдении режима ношения ретенционной аппаратуры).

2.8. Гарантия дается только в случае полной санации полости рта и (если это необходимо) последующего рационального зубного протезирования.

2.9. Гарантия на изделия подразумевает целостность реставраций, коронок и мостов, их надежное приклеивание к тканям зуба, отсутствие подвижности пломб в зубах и отсутствие подвижности искусственных коронок на зубах, отсутствие переломов и трещин в основаниях съёмных протезов, сохранность искусственных зубов в съёмных протезах.

3. ОГРАНИЧЕНИЕ И ВОЗМОЖНЫЕ СЛУЧАИ СНИЖЕНИЯ ГАРАНТИИ

3.1. Клиника не несет гарантийных обязательств перед Пациентом в следующих случаях:

- при лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;

- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения рентгеновских снимков;

-при несогласии Пациента с планом лечебных профилактических мероприятий, предложенных Клиникой;

-при несогласии Пациента с рациональным планом протезирования, предложенным Клиникой в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;

-при просьбе Пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др);

-при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ,

-при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;

-при починке съёмного протеза, изготовленного специалистами другого лечебного учреждения или с истекшим сроком гарантии;

-при прекращении лечения по инициативе пациента;

-при обращении пациента в другую клинику, к другому врачу;

-при возникновении осложнений по вине пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях, невыполнение профилактических и лечебных мероприятий, а именно: не реже одного раза в полгода являться в Клинику для снятия зубных отложений, для полировки композитных реставраций, для оценки состояния съёмных зубных протезов, возможной коррекции их базисов, возможной замены ослабевших пластмассовых вставок в съёмных протезах и др.

3.2. Гарантия не предоставляется при наличии у Пациента следующих заболеваний: заболевание пародонта, хронические гранулирующие и гранулематозные периодонтиты, заболевания височного нижнечелюстного сустава, бруксизм, новообразования полости рта, иммунодефицитные и эндокринные заболевания, включая сахарный диабет; а также гарантия не распространяется на случаи последствий травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т.д.)

3.3. Гарантийные сроки на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие работы (услуги):

профессиональная гигиена полости рта;

наложение контрольно-диагностической повязки временным пломбирочным материалом;

пародонтологическое лечение;

эндодонтическое лечение.