

Положение о гарантиях

1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между Стоматологической клиникой «Дентстар» (далее – Клиника) и Потребителем (пациентом)/Заказчиком при оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств. Клиника строго руководствуется:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

- Утвержденными отраслевыми стандартами

2. Настоящее положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на производимые в Клинике стоматологические услуги, работы, правила их установления и изменения.

3. Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, в соответствии с существующими технологиями, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории Российской Федерации.

4. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической услуги, пациентам гарантируется:

- предоставление полной имеющейся информации о состоянии здоровья в доступной форме (с учетом желания пациента получать ее);

- проведение при необходимости консультаций и консилиума врачей;

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- использование методов и технологий лечения, разрешенных к использованию;

- индивидуальный подбор анестетиков, с учетом возраста пациента, его аллергического статуса, показателей общего здоровья и собственного опыта врача;

- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

- установление полного диагноза;

- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;

- использование в работе материалов и лекарственных средств, в пределах их сроков годности;

- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

- динамический контроль процесса и результатов лечения;

- проведение мероприятий по устранению или снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- определение степени риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

5. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного (бесплатного) устранения выявленных недостатков. В период гарантийного срока Клиника обязуется устранить недостатки за свой счет, если не докажет, что данный случай не является гарантийным и неблагоприятные последствия связаны с обстоятельствами, возникшими после принятия работы Заказчиком вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц,

непреодолимой силы, иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Положением.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам), технологиям и условиям договора.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, то есть с момента оказания услуги. Гарантийные сроки на стоматологические услуги, предоставляемые в Клинике, указаны в Приложении №1 к настоящему Положению о гарантиях.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги. Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается лечащим врачом и указывается в медицинской документации с учетом обстоятельств установления гарантии.

Обстоятельства установления гарантии – это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут оказать влияние на результат лечения определенным образом – позитивно, нейтрально или негативно:

- состояние здоровья пациента – наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные о здоровье);

- ситуация в полости рта пациента – как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);

- объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения, какие невыполненные рекомендации, как и насколько сильно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);

- сложность выполненной работы – необычность случая, запущенность заболевания, лечение ранее данного зуба, многофакторная причинная обусловленность;

- особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения – как и насколько они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);

- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

Отдельные обстоятельства установления гарантии указаны в п. 10 настоящего Положения.

Стоматологические услуги по некоторым стоматологическим заболеваниям, указанным в Приложении № 2, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их оказание связано с большой степенью риска возникновения осложнений. Возникающие при этих заболеваниях осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

6. Срок службы – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Потребителю возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия услуги.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных затрат (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае возникновения существенных недостатков в выполненной услуге пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им

результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента по вине Клиники. Указанное требование должно быть удовлетворено в течение 30 дней со дня его предъявления, с приложением подтверждающих документов.

На протяжении установленных сроков службы, согласно Приложению № 1, Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Клиника доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии путем размещения информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре, либо в Правилах оказания стоматологических услуг, либо в настоящем Положении.

7. Гарантия предоставляется при условии выполнения пациентом следующих требований:

- посещать своего лечащего врача не менее одного раза через каждые 6 месяцев от последнего приема, соблюдать периодичность профилактических осмотров назначенных лечащим врачом;

- осуществлять каждые 6 месяцев профессиональную гигиену полости рта;

- соблюдать все рекомендации лечащего врача (в том числе выполнение врачебных назначений, отказ от курения в целях достижения результата от проведенного лечения и др.);

- соблюдать сроки предполагаемого врачом лечения, выполнять согласованный план лечения;

- соблюдать индивидуальную гигиену полости рта;

- информировать врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;

- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, обратиться в Клинику, не устранять недостатки в другой медицинской организации (при обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки).

В случае несоблюдения пациентом установленных требований, гарантийные обязательства Клиники прекращаются.

8. Лечащий врач имеет право установить более длительный гарантийный срок, при этом обязательно делается запись в медицинской карте (при условии полной санации и восстановления жевательной функции на 100 %). Лечащий врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу при посещении пациентом профилактического осмотра через 6 месяцев после оказания определенной услуги, с обязательной записью в медицинской карте.

9. Гарантия не распространяется:

- В случае если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

- В случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой.

- На услуги (работы) в случае отказа пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, расширенный объем лечения глубокого кариеса с пломбировкой каналов и др.).

- В случае возникновения патологии, связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учетом процента успешности лечения.

10. Существующие врачебные методики не позволяют дать полной гарантии при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов.

- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в данном случае является проведение курса профессиональной гигиены 2 - 4 раза в год.

- Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен:

- При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

- При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок и срок службы уменьшается на все виды стоматологических услуг до 50%.

- На лечение корневых каналов при повторном лечении зуба в случае появления болей (осложнений), как результата ранее леченого начального пульпита (глубокого кариеса).

- На зубы, лечение которых проходило в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний ранее.

- Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его медицинской карте.

11. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока пациент первоначально должен обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а так же проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет

установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, то Клиника вправе потребовать от пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.

В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же необходимо обратиться к регистратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Обязанность по доказыванию наличия существенного недостатка, возникшего по вине Клиники, обнаруженного за пределами гарантийного срока, но в пределах срока службы, лежит на пациенте (в том числе необходимость проведения экспертизы).

В течение гарантийного срока и срока службы Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой:

- в течение установленного гарантийного срока – устранить все допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы – устранить только существенные недостатки.

Примечание

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.