

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Престиж»

Шнитова А.Н..

«__» 20__ года

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке, условиях оказания платных
медицинских услуг и предоставлении гарантии
в ООО «Престиж»**

Содержание:

1. Общие положения
2. Режим работы и условия предоставления платных медицинских услуг
3. Правила и порядок оказания платных медицинских услуг
4. Организация оказания платных медицинских услуг
5. Права и обязанности пациента
6. Прейскурант медицинских услуг
7. Бухгалтерский учет и отчетность
8. Расчеты при оказании платных медицинских услуг
9. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические медицинские услуги
10. Ответственность при предоставлении платных медицинских услуг
11. Заключительная часть

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Законом от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом от 29 ноября 2010 г. постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 3 декабря 2009 г. N 946н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям, страдающим стоматологическими заболеваниями", Федеральным законом от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете» и другими нормативно-правовыми актами, регулирующими данный вид деятельности.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления медицинских услуг в ООО «Престиж». ООО «Престиж» не участвует в реализации программ государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи и государством не финансируется. Медицинская помощь в клинике может быть оказана только на платной основе.

1.3. Платные медицинские услуги – это медицинские услуги, которые в соответствии с действующим законодательством предоставляются:

- за счет личных средств граждан;
- за счет средств предприятий, учреждений, организаций и иных источников, не запрещенных законодательством.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются на основании добровольного волеизъявления потребителя услуг (далее – пациент) при условии предоставления в доступной форме необходимой информации о возможности получения бесплатной медицинской помощи (медицинской услуги, работы).

Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с настоящим Положением, Уставом организации и с перечнем медицинских услуг согласно приложения к действующей лицензии, выданной Департаментом здравоохранения Красноярского края.

Все специалисты имеют сертификаты соответствия по указанным специальностям. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре и на сайте Клиники «<https://citydent24.ru>».

1.5. В ООО «Престиж» оформляется стенд в общедоступном месте с достоверной информацией следующего содержания:

- место нахождения Организации;
- режим работы;
- наличие лицензии на медицинскую деятельность;
- полный перечень платных медицинских и иных услуг с указанием их стоимости (тарифов);
- условия предоставления и получения платных медицинских услуг;
- форма договора;
- сведения о квалификации и сертификации специалистов, оказывающих платные медицинские услуги – по требованию пациента;
- права, обязанности, ответственность пациента и ООО «Престиж»;
- контактные телефоны администрации и лиц, ответственных за предоставление платных медицинских услуг;
- иная информация в соответствии с Законом «О защите прав потребителей».

2. Режим работы и условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Режим работы ООО «Престиж» по адресу г. Красноярск, ул. Аэровокзальная, д.9:

- ежедневно с 9.00 до 21.00;
- в праздничные дни режим работы ООО «Престиж» регламентируется приказом директора;
- приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом;
- график работы врачей и возможность записи на приём можно узнать у администратора по телефону клиники: +7 (391) 216 33-32 в часы работы.

2.2. Платные медицинские услуги предоставляются:

- населению (за счет личных средств граждан);
- по договорам с организациями (в отношении платных стоматологических услуг для сотрудников), а также предпринимателями без образования юридического лица,
- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства.

2.3. ООО «Престиж» организует лечебно-диагностический процесс в соответствии с современными требованиями к предоставлению медицинской услуги и наивысшими достижениями в области стоматологии.

3. Правила и порядок оказания платных медицинских услуг

3.1. Организация предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора и обязательным требованиям законодательства о качестве медицинских услуг.

3.2. Платные стоматологические услуги оказываются на основе добровольного волеизъявления и документально оформленного письменного Согласия пациента (законного представителя пациента) приобрести медицинскую услугу на возмездной (платной) основе за счёт средств пациента.

3.3. Если при предоставлении платных медицинских услуг необходимо оказание дополнительных платных медицинских услуг, которые не предусмотрены договором, об этом необходимо предупредить пациента. Без его согласия предоставлять такие услуги ООО «Престиж» не вправе.

3.4. ООО «Престиж» предоставляет пациенту (законному представителю пациента) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья (в т.ч. сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения);
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

3.5. ООО «Престиж» обязана обеспечивать предусмотренное законодательством соответствие предоставляемых медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории России.

3.6. При оказании платных медицинских услуг (работ) в ООО «Престиж» должны применяться:

- лекарственные средства и дезинфекционные средства, иные расходные материалы, изделия медицинского назначения, зарегистрированные в России;
- методы профилактики, диагностики, лечения, реабилитации, медицинские технологии, разрешенные к применению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- установленные федеральные и региональные стандарты оказания медицинской помощи.

3.7. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется только при наличии:

- лицензии на медицинскую деятельность по видам услуг (работ), перечень которых определяется Правительством РФ;
- преysкуранта на платные медицинские и иные услуги.

3.8. Медицинские услуги оказываются на основе договора, регламентирующего условия и сроки их предоставления, порядок расчётов (стоимость услуг (работ), порядок и срок оплаты), права, обязанности и ответственность сторон. Договор заключается в письменной форме и содержит конкретные условия оказания медицинских услуг, которые должны быть доведены до сведения пациента в доступной форме.

3.9. Услуги оказываются персоналом ООО «Престиж» (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами организации в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.

3.10. ООО «Престиж» не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания медицинской помощи, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.

3.11. Любые изменения Плана лечения выполняются с предварительного согласия пациента, отказ пациента от проведения дополнительных медицинских вмешательств оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.

3.12. Срок оказания услуг зависит от состояния здоровья пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача, графика визитов пациента.

3.13. Договоры могут быть заключены на платное комплексное медицинское обслуживание организаций и граждан.

3.14. Порядок оказания платных медицинских услуг пациенту:

3.14.1. Пациент, желающий получить медицинские услуги, обращается в регистратуру к администратору для ознакомления с условиями предоставления и получения услуг. Врачи бесплатно производят предварительный осмотр и собеседование пациента, разъясняет суть диагностики, определяют объём необходимых консультативных и лечебных мероприятий, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения.

3.14.2. В случае согласия пациента на платное лечение в ООО «Престиж», его направляют к Менеджеру по продажам для согласования стоимости лечения.

3.14.3. После согласования стоимости пациент направляется к финансовому специалисту для оформления медицинской карты соответствующего образца, включающего следующую документацию:

- договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах;
- собственноручно заполненную Анкету здоровья;
- согласия на обработку персональных данных;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство.

3.14.5. После оформления документации на оказание платных медицинских услуг пациент оплачивает у финансового специалиста их стоимость полностью или частично (задолженность пациента перед клиникой отражается в программе), возможен авансовый платёж. В подтверждение оплаты пациент получает фискальный документ установленного образца. Оплата за услуги врачу не допускается.

3.14.5. После оформления пациента направляют к врачу-специалисту, который назначается по выбору пациента или администратором по согласованию с пациентом.

3.14.6. По окончании первого приёма пациенту при необходимости выдается талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

3.15. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий её предоставления своей подписью в Медицинской документации и всех Приложениях к договору.

4. Организация оказания платных медицинских услуг

4.1. Ответственными лицами за оказание услуг на платной основе в ООО «Престиж» являются:

а) директор - за организацию и обеспечение статистического учета и отчетности в ООО «Престиж», за ценовую политику, организацию взаимодействия со структурными подразделениями по экономическим вопросам, за техническое состояние оборудования;

б) главный врач - за организацию, планирование и контроль качества предоставляемых платных медицинских услуг;

в) главный бухгалтер - за организацию и обеспечение бухгалтерского учета и отчетности по платным услугам, контроль за целевым использованием доходов от платных услуг, выписку счетов за оказанные платные услуги юридическим лицам, выписку справок о получении налогового вычета.

г) лечащий врач – доктор определенной медицинской специализации, в зависимости от причины обращения Пациента за медицинской помощью, оказывающий непосредственную медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения, обследования и лечения в клинике.

4.2. Главный врач обязан довести до сведения персонала ООО «Престиж» нормативные документы, регламентирующие правила и условия предоставления платных медицинских услуг гражданам и организациям.

4.3. Предоставление медицинских услуг в ООО «Престиж» регламентируется действующими нормативно-правовыми актами России, настоящим Положением, Уставом и иными локальными актами ООО «Престиж».

4.4. Договоры с организациями об оказании медицинской помощи хранятся в бухгалтерии в течение трех лет с последующей сдачей их в архив на хранение, договоры с гражданами об оказании медицинской помощи хранятся в медицинской карте больного.

4.5. При работе с организациями представитель организации совместно с директором и главным бухгалтером готовят договор, в котором прописывают программу обследования и лечения, объем финансирования и др. После подписания договора и оплаты согласно его условиям выполняются соответствующие услуги с последующим оформлением акта о выполненных работах и другой необходимой документации.

4.6. ООО «Престиж» обязана при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

4.7. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента. После медицинская карта передается в архив, где хранится 25 лет.

4.8. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

5. Права и обязанности пациента

5.1. Пациент имеет право:

- получить достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья, об условиях, объеме, стоимости и результатах предоставленных и планируемых медицинских услуг, а также о квалификации и сертификации специалистов;
- выбрать лечащего врача, с учетом его (врача) согласия, в том числе выбрать другого специалиста, взамен ранее выполнявшего лечение;
- выбирать по своему усмотрению план лечения, если врачом предложено несколько вариантов;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- на получение выписки из его медицинской карты, копии медицинских документов, а также справки о полученных им платных медицинских услуг для предоставления в налоговые органы.
- в случае несоблюдения организацией обязательств по срокам исполнения услуг пациент вправе по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

5.2. Обязанности Пациента:

- предоставить достоверную информацию о состоянии своего здоровья и корректировать её в анкете здоровья при последующих визитах, в случае её изменения;
- выполнять правила внутреннего распорядка: строго соблюдать порядок и режим, установленные в помещении клиники, все назначения и рекомендации специалистов;
- соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- являться на консультации, назначенные процедуры и профилактические осмотры;
- выполнять предписания лечащего врача;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям ООО «Престиж», к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
- соблюдать условия, прописанные в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

6. Прейскурант медицинских услуг

6.1. Стоимость медицинских услуг определяется на основании калькуляции экономически обоснованных затрат материальных и трудовых ресурсов, связанных с предоставлением этих услуг.

6.2. Цена на медицинскую услугу формируется на основе себестоимости оказания платной услуги с учетом конъюнктуры рынка (спроса и предложения на платную услугу), требований к качеству платной услуги.

6.3. Изменение цены на платные услуги происходит с периодичностью один раз в календарный год. Утверждение цен производится ежегодно в срок до 1 января соответствующего года. В исключительных случаях допускается изменение цен на платные услуги чаще чем один раз в год по следующим причинам:

- изменение среднего уровня цен на материальные ресурсы, энергоресурсы, оказавшее значительное влияние на себестоимость платных услуг. Значительным влиянием в целях настоящего Положения считается увеличение себестоимости с начала календарного года более чем на 20 процентов;

- изменение в соответствии с действующим законодательством размера и порядка оплаты труда работников сферы здравоохранения;

- изменение налогового законодательства, оказавшее значительное влияние на себестоимость платных услуг.

6.4. Прейскурант платных услуг ООО «Престиж» включает все медицинские услуги, которые вправе оказывать.

6.5. Цены на медицинские услуги указываются в рублях.

7. Бухгалтерский учет и отчетность

7.1. ООО «Престиж» обязана вести статистический и бухгалтерский учет результатов предоставляемых платных услуг населению, составлять отчетность и представлять её в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

7.2. Средства, полученные по безналичному и наличному расчету за оказание платных услуг, поступают на счёт организации.

7.3. Ответственным за организацию бухгалтерского учета и отчетности в ООО «Престиж» является главный бухгалтер.

8. Расчеты при оказании платных медицинских услуг

8.1. Оплата оказанных платных медицинских услуг потребителями осуществляется по безналичному или наличному расчёту.

8.2. Оплата оказанных платных медицинских услуг организациями производится по безналичному расчёту, согласно договору и в соответствии с утвержденными в установленном порядке ценами и тарифами.

8.3. Граждане вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением условий договора, либо об обоснованном возврате денежных средств за оказанные услуги, что оформляется в установленном порядке (заявление с указанием причины возврата, акт или другие документы) с последующим возвратом им денежных средств.

9. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические медицинские услуги

9.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент (его законный представитель) вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответственного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов на основе клинических рекомендаций.

9.2. Срок службы исчисляется с момента завершения услуги и определяется периодом времени, в течение которого изделие, материал, услуга пригодны к использованию. На протяжении установленных сроков службы ООО «Престиж» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине организации.

9.3. Сроки гарантии и сроки службы могут относиться лишь применительно к материальным (овеществленным) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты, ортопедические и

ортодонтические конструкции, пломбы и реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба).

9.4. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру ООО «Престиж», изложить суть замечаний и записаться на прием к лечащему врачу.

9.5. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента, если они не возникли вследствие нарушения им рекомендаций лечащего врача по проведению необходимых мероприятий, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

9.6. Исполнитель доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде или размещения на сайте организации).

9.7. В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемой гарантии, но пациент настаивает на продолжении лечения - врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой.

9.8. Спорные случаи предоставления гарантии рассматриваются на заседаниях врачебной комиссии.

9.9. К услугам по терапевтической стоматологии (включая детскую стоматологию) относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы;
- при восстановлении/реставрации — восстановление формы/цвета зуба, замена/корректировка пломб.

Гарантийные сроки на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

Наименование услуги	Срок гарантии
I класс по Блэку	1 год
II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев
Пломба с парапульпарным штифтом	1 год
Виниры	6 месяцев
Профессиональная гигиеническая чистка полости рта	2 недели
Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	3 месяца
Герметизация фиссур	3 месяца
Обработка и пломбирование корневого канала (первичное лечение фиброзных форм пульпита и периодонтита)	1 год

Указанные гарантийные сроки действуют при условии полной санации полости рта и проведении профилактических мероприятий каждые 6 месяцев (если нет других рекомендаций).

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

В области современной стоматологии используют индекс КПУ, который предназначен для выявления степени образования кариеса. При КПУ зубов (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта срок гарантии (службы) уменьшается на 50%.

9.10. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, коронки из оксида циркония, в том числе комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки и др.);
- полные и частичные съемные протезы.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийные сроки на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

Наименование услуги	Срок гарантии
Вкладки:	
Из металла	1 год
Безметалловые	1 год
Виниры	9 месяцев
Коронки:	
Из пластмассы временные	1 месяц
Цельнолитые	2 года
металлокерамические	2 года
Из диоксида циркония	2 года
Бюгельные протезы	2 года
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте. Сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии устанавливаются Исполнителем равными по длительности гарантийным срокам.

Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели, а срок службы в размере двух недель, в следующих случаях:

- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования;
- на флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;
- на все виды зубных украшений, на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии.

В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

В случаях, когда особенности организма пациента, в том числе состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу либо в медицинской карте пациента, в том числе:

- при наличии подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливается врачом в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует плану протезирования (плану лечения).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

9.11. К услугам хирургической стоматологии относятся удаление зубов, пластика десен, микрохирургическое лечение кист, пародонтологические операции (вестибулопластика, лоскутные операции, кюретаж), костная пластика, гемисекция и резекция верхушки корня, имплантация зубов.

Гарантия на имплантацию: интеграция имплантата в кости - 24 месяца.

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза (п.9.10.).

9.12. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение).
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта.
- наложение повязки (временной пломбы).
- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.).
- лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).
- отбеливание зубов.

9.13. В случаях, когда ввиду специфики отдельных видов работ невозможно определить конкретные гарантийные сроки и сроки службы, клиника гарантирует следующее:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Следует учесть, что результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма пациента и состояния зубов.

При удалении зуба клиника гарантирует, что:

- во всех случаях удаление зуба произойдет с адекватным хирургическим вмешательством;
- бесплатно устранит возможные осложнения в раннем послеоперационном периоде (воспаление, кровотечение, отёк, боль).

При заболевании пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей):

клиника гарантирует в 90% случаев при соблюдении условий, которые определяет врач:

- излечение гингивита, связанного с воспалительными явлениями;
- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
- стабилизацию патологических процессов в тканях пародонта;
- применение сертифицированных препаратов для стимуляции регенеративных процессов в пародонте.

При установке имплантатов клиника гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев;
- поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более;
- учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях стерильности, как при полосной операции;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

9.14. Гарантийный срок, срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги пациенту.

9.15. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

9.16. Возможные причины снижения гарантийного срока (срока службы):

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- клиническая ситуация в полости рта (особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

9.17. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- пациент в процессе лечения или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, что должно быть подтверждено выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;
- пациент в процессе лечения или в течении срока гарантии (срока службы) самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
- пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
- пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профосмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);

Если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

9.18. Гарантийные сроки могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе при наличии у пациента определенных заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, бруксизм, некоторые виды авитаминозов и другие).

9.19. Гарантийные сроки не распространяются на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр.

10. Ответственность при предоставлении платных медицинских услуг

10.1. ООО «Престиж» несет ответственность перед пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора.

10.2. Лечащий врач несет ответственность за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории России, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни граждан в соответствии с действующим законодательством. В случае, если врачебная комиссия устанавливает нарушение требований, лечащий врач несет материальную ответственность в виде полного или частичного возмещения стоимости лечения.

10.3. ООО «Престиж» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинской услуги, если докажет, что это произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

10.4. Претензии и споры, возникающие при предоставлении медицинских услуг населению, рассматриваются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.5. Контроль за организацией и качеством выполнения медицинских услуг населению, а также правильностью взимания платы с населения осуществляют в пределах своей компетенции государственные органы и организации, на которые в соответствии с законодательством возложена проверка деятельности медицинских учреждений.

11. Заключительная часть

11.1. ООО «Престиж» имеет право дополнять и изменять отдельные статьи данного Положения, если эти дополнения и изменения не противоречат действующему законодательству.

11.2. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует бессрочно.