

РЕГЛАМЕНТ

о приеме пациентов, порядке расчетов, использовании подарочных сертификатов,
скидок и гарантиях в ООО «КИТ»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок приема пациентов, правила расчетов, предоставления скидок, использования подарочных сертификатов, а также условия гарантий при оказании стоматологических услуг в ООО «КИТ» (далее – Клиника).

1.2. Целью Регламента является обеспечение прозрачности, справедливости и удобства в взаимоотношениях Клиники с пациентами, а также оптимизация внутреннего документооборота.

1.3. Регламент разработан на основании действующего законодательства Российской Федерации, в том числе норм Гражданского кодекса, а также законодательства в сфере медицины и нормативных актов в сфере оказания платных медицинских услуг.

1.4. В рамках настоящего Регламента:

- Определяются правила организации приема пациентов, в том числе действия Клиники и Пациента при опоздании, неявке, отмене или переносе записи.
- Устанавливается порядок расчетов, включая условия внесения предоплаты, удержания средств при отказе от услуг и возмещения Клинике документально подтвержденных расходов.
- Регламентируется порядок приобретения, учета и использования подарочных сертификатов.
- Определяются виды, условия и порядок предоставления скидок на медицинские услуги.
- Устанавливает условия гарантий при оказании стоматологических услуг

1.5. Настоящий Регламент обязателен для всех подразделений и сотрудников Клиники, а также для пациентов, заключивших договор на оказание платных медицинских услуг.

Глава 1. Порядок приема пациентов и расчетов

2.1. Уведомление об отмене или переносе приема.

Пациент обязан уведомить Клинику об отмене или переносе записи на прием не менее чем за 1 (один) рабочий день до назначенного времени. В случае, если период между моментом записи и назначенным приемом составляет менее 1 (одного) рабочего дня, уведомление об отмене или переносе должно быть направлено не менее чем за половину данного периода, но не позднее чем за 2 (два) часа до начала приема. Уведомление, поступившее позднее указанного срока, считается несвоевременным, за исключением случаев, предусмотренных п. 2.4 настоящего Регламента.

2.2. Условия взимания предоплаты.

Клиника вправе установить требование о полной (100%) предоплате стоимости запланированных медицинских услуг в следующих случаях:

- а) Пациент два и более раза без уважительной причины отменил или не явился на запланированный прием в течение последних 6 (шести) месяцев;
- б) Запланированное лечение требует предварительного изготовления индивидуальных конструкций, заказа специальных расходных материалов или проведения сложных лабораторных работ, стоимость которых включается в предоплату.

Размер предоплаты определяется исходя из стоимости запланированных услуг и работ согласно действующему прейскуранту и доводится до сведения Пациента при заключении договора на оказание платных медицинских услуг и/или внесении предоплаты.

2.3. Порядок расчета компенсации при отказе Пациента.

2.3.1. При одностороннем отказе Пациента от исполнения договора на оказание платных медицинских услуг (в том числе при неявке на прием) Пациент обязан возместить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, непосредственно связанные с исполнением обязательств по данному договору.

2.3.2. К таким расходам относятся:

- стоимость индивидуальных медицинских изделий и материалов, заказанных специально для данного Пациента и не подлежащих использованию для иных лиц (керамические/цифровые конструкции, хирургические шаблоны, индивидуальные абатменты и т.п.);
- стоимость работ сторонних организаций (лабораторий, техников), выполненная по заказу Клиники для данного Пациента и подтвержденная документально;
- иные документально подтвержденные целевые расходы, понесенные Клиникой для оказания услуг конкретному Пациенту.

2.3.3. Указанные расходы удерживаются Клиникой из внесенной Пациентом предоплаты.

Оставшаяся после удержания сумма подлежит возврату Пациенту.

2.4. Особые условия при неявке без уважительной причины.

2.4.1. Если Пациент не явился на прием без предварительного уведомления (в нарушение п. 2.1) и не представил документальных подтверждений уважительности причины своей неявки в течение 3 (трех) календарных дней, такая неявка признается односторонним неисполнением договорных обязательств.

2.4.2. В этом случае, помимо возмещения расходов по п. 2.3, Клиника вправе удержать из предоплаты дополнительную сумму как плату за неоказанную услугу, но не более полной стоимости запланированного приема согласно прейскуранту. Общий размер удержаний не может превышать 100% от суммы предоплаты.

2.4.3. Уважительными причинами неявки, освобождающими Пациента от ответственности по п. 2.4.2, являются: внезапное острое заболевание или обострение хронического заболевания (подтвержденное листком нетрудоспособности или медицинской справкой), несчастный случай, иные обстоятельства непреодолимой силы. Пациент обязан уведомить

Клинику о таких обстоятельствах в кратчайший возможный срок.

2.5. Порядок осуществления удержаний и информирования.

2.5.1. Удержание сумм из предоплаты производится на основании Акта об отказе от услуг/неявке, составленного администратором и утвержденного руководителем подразделения. К Акту прикладываются документы, подтверждающие понесенные Клиникой расходы, если данная информация не является коммерческой тайной и не подлежит разглашению.

2.5.2. Клиника обязана в течение 1 (одного) рабочего дня с момента составления Акта направить Пациенту Информационное сообщение (по SMS, электронной почте или иным доступным способом). В сообщении указываются:

- факт и дата отмены/неявки;
- общая сумма удержания;
- расшифровка удержания с указанием конкретных статей расходов (наименование материалов, работ) или ссылкой на стоимость неоказанной услуги;
- сумма к возврату (если таковая имеется).

2.5.3. Подробный расчет (копии подтверждающих документов) предоставляется Пациенту по его письменному запросу.

2.6. Правила при опоздании Пациента.

В случае опоздания Пациента на прием более чем на 15 (пятнадцать) минут Клиника вправе:

* Сократить время приема пропорционально опозданию, если это не повлияет на качество услуги.

* Предложить Пациенту перенести прием на другое время, рассматривая текущую запись как несостоявшуюся.

* Принять решение о начале приема с учетом технической возможности и графика работы врача. Данное решение является исключительным правом администрации Клиники.

3.1. Настоящий раздел устанавливает виды, условия и порядок предоставления скидок пациентам Клиники.

3.2. Виды и условия предоставления скидок:

3.2.1. Семейная скидка:

* Предоставляется в случае, когда медицинские услуги в Клинике получают двое и более членов одной семьи (супруги, родители, дети).

* Для получения скидки необходимо до начала лечения уведомить администратора о семейном статусе и представить документы, подтверждающие родство (свидетельства о рождении, браке и т.д.).

* Размер скидки определяется по совокупной сумме оплат, произведенных членами семьи в течение последних 12 (двенадцати) календарных месяцев на момент обращения:

* 3% – при общей сумме от 150 000 (Ста пятидесяти тысяч) рублей.

* 5% – при общей сумме от 350 000 (Трехсот пятидесяти тысяч) рублей.

* 7% – при общей сумме от 550 000 (Пятисот пятидесяти тысяч) рублей.

* Скидка применяется к стоимости текущего лечения после достижения соответствующего порога совокупных расходов семьи. На оплаты, произведенные до достижения пороговой суммы, скидка не распространяется и не пересчитывается.

3.2.2. Льготная скидка 10% предоставляется детям из многодетных семей и инвалидам при предъявлении соответствующих документов, удостоверяющих право на льготу.

3.3. Общие условия предоставления скидок:

3.3.1. Скидка применяется к окончательной стоимости услуг на момент их оплаты.

3.3.2. Скидки, предусмотренные настоящим Регламентом, не суммируются друг с другом и с иными акционными предложениями, если иное не установлено специальным актом Клиники.

3.3.3. Скидки не предоставляются при оплате услуг по договорам добровольного медицинского страхования (ДМС) и корпоративным договорам.

3.3.4. Изменение видов, размеров и условий предоставления скидок осуществляется на основании приказа Генерального директора Клиники.

3.1. Подарочные сертификаты

3.1.1. Общие положения

3.1.1.1. Подарочный сертификат (далее – Подарочный сертификат) – документ, удостоверяющий право его держателя получить в Клинике услуги на сумму, равную номинальной стоимости этого Подарочного сертификата, посредством его обмена на предоставление услуг.

Подарочный сертификат является собственностью Клиники

Покупатель Подарочного сертификата – физическое или юридическое лицо, оплатившее денежные средства в размере номинальной стоимости Подарочного сертификата, в счет оплаты услуг, предоставляемых в Клинике, и передавшее третьему лицу, в интересах которого была совершена оплата Подарочного сертификата, право получить услугу посредством обмена Подарочного сертификата на выбранную услугу.

Держатель Подарочного сертификата – физическое лицо, получившее во временное владение Подарочный сертификат и предъявившее его к исполнению в Клинике.

3.1.1.2. Подарочный сертификат не является именованным. Покупатель Подарочного сертификата имеет право подарить, либо иным образом передать Подарочный сертификат третьему лицу. Клиника не несет ответственности за то, кому и на каких основаниях передается Подарочный сертификат Покупателем, либо третьим лицом.

3.1.1.3. Подарочный сертификат является публичной офертой. Настоящие правила определяют существенные условия публичного договора оказания услуг (купли-продажи) с использованием Подарочных сертификатов Клиники.

3.1.2. Порядок приобретения подарочного сертификата

3.1.2.1. Подарочный сертификат приобретается на платной основе за наличный (безналичный) расчет и используется для предоставления услуг, имеющих в наличии в Клинике на момент обслуживания по Подарочному сертификату.

3.1.2.2. Покупатель Подарочного сертификата вносит в кассу Клиники сумму денежных средств, либо перечисляет денежные средства в оплату Подарочного сертификата в безналичном порядке на расчетный счет Клиники.

3.1.2.3. Единица номинальной стоимости Подарочного сертификата приравнивается к 1 (Одному) рублю Российской Федерации.

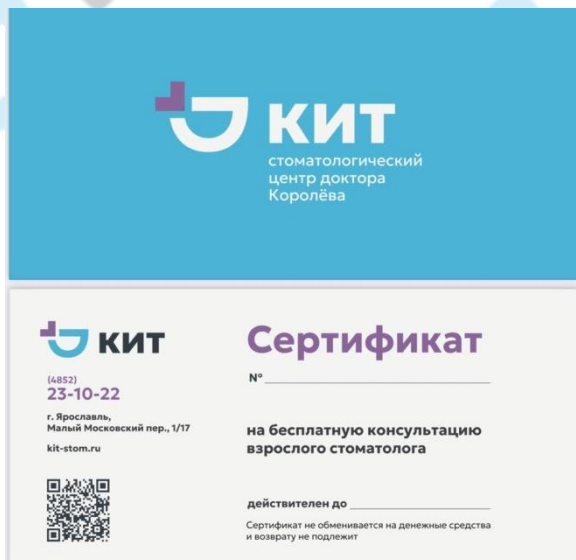
3.1.2.4. Номинальная стоимость Подарочного сертификата подтверждает право Держателя данного Подарочного сертификата на получение услуг на сумму, соответствующую указанной в Подарочном сертификате.

3.1.2.5. При продаже Подарочного сертификата Покупателю выдается кассовый чек, с целью учета оказанных услуг (товаров) и защиты прав потребителей.

3.1.2.6. Номинальная стоимость Подарочного сертификата Клиники подтверждает право предъявителя данного Подарочного сертификата на получение услуг, имеющих в наличии Клиники, на момент обслуживания по Подарочного сертификата, на сумму, соответствующую указанной на Подарочном сертификате номинальной стоимости.

3.1.2.7. В случае потери, кражи, порчи или иного повреждения, Подарочный сертификат не восстанавливается и денежные средства, уплаченные за него, не возвращаются.

3.1.2.8. Образец Подарочного сертификата Клиники (внешний вид подарочного сертификата может быть изменен):



3.1.2.9. Подарочный сертификат активируется в день его продажи.

3.1.3. Реализация подарочного сертификата

3.1.3.1. Подарочные сертификаты принимаются к реализации в Клинике по адресу: г. Ярославль, пер.Малый Московский, д.1/17, помещ. V,

Клиника в соответствии с условиями настоящего Регламента обязуется предоставить услугу из имеющихся в наличии на момент предъявления Подарочного сертификата оказание услуг любому лицу, предъявившему указанный Подарочный сертификат (Держателя Подарочного сертификата) и оснований получения Подарочного сертификата.

3.1.3.2. В соответствии с Подарочным сертификатом Клиника исполняет в пользу лица, предъявившего Подарочный сертификат и заявившего о своем праве (Держателя Подарочного сертификата), необходимые действия по оказанию услуг в пределах номинальной стоимости Подарочного сертификата, предъявленного к исполнению. Стоимость предоставляемых услуг определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Клинике на момент предъявления Подарочного сертификата.

3.1.3.3. В случае если суммарная стоимость предоставления услуг превышает стоимость, указанную в Подарочном сертификате, разница доплачивается держателем Подарочного сертификата наличными денежными средствами или с использованием платежной банковской карты в кассу Клинике.

3.1.3.4. Если стоимость предоставленных медицинских услуг меньше, чем стоимость указанная в Подарочном сертификате или остаток средств по Подарочному сертификату, остаток может быть использован для получения других медицинских услуг в течение срока действия Подарочного сертификата.

3.1.3.5. Сумма, соответствующая номиналу Подарочного сертификата, может использоваться как единовременно, так и частями

3.1.3.6. Допускается суммирование Подарочных сертификатов.

3.1.3.7. Поврежденные Подарочные сертификаты, имеющие признаки подделки к исполнению не принимаются.

3.1.3.8. Администрация Клиники не несет ответственности за несанкционированное использование Подарочного сертификата, поскольку он является предъявительским и не требует удостоверения личности.

3.1.3.9. Подарочный сертификат подлежит изъятию в момент получения услуг.

3.1.3.10. Подарочный сертификат не подлежит обмену на денежные средства (наличные или безналичные), а также возврату после активации.

3.1.4. Срок действия Подарочного сертификата

3.1.4.1. Дата окончания действия Подарочного сертификата указывается в самом

Подарочном сертификате в день его приобретения. По истечении указанного срока Подарочного сертификата считается недействительным.

3.1.5. Дополнительные условия

3.1.5.1. Настоящий Регламент о Подарочных Сертификатах размещаются в свободном доступе на сайте Общества - <https://kit-stom.ru>. До приобретения Подарочного Сертификата покупатель имеет возможность ознакомиться с ним как на вышеуказанном сайте, так а также на информационных стендах в Клинике.

3.1.5.2. Клиника оставляет за собой право вносить любые изменения в Регламент о Подарочных Сертификатах в любое время без предварительного уведомления держателей Подарочных сертификатов. Информация об указанных изменениях доступна на вышеуказанном сайте. Держатель Подарочного сертификата должен самостоятельно отслеживать изменения в регламенте о Подарочных Сертификатах.

3.1.5.3. Незнание данного Регламента о Подарочных Сертификатах не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны держателей Подарочных Сертификатах или покупателей. Клиника не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, связанные с их использованием.

3.2. Промо-купоны (сертификаты по акциям).

3.2.1. Промо-купон (также может именоваться в рекламных материалах как аукционный сертификат, ваучер, билет и т.п.) – это документ, выдаваемый Клиникой на безвозмездной основе в рамках рекламных, благотворительных акций, мероприятий, партнерских программ. Он дает право держателю на скидки или получение определенной услуги исключительно на особых условиях, указанных на самом этом документе или в официальных правилах акции. Критерием отнесения документа к данной категории является его безвозмездное распространение в рамках акции, а не использованное в нем название.

3.2.2. Условия использования каждого промо-купона (размер скидки/номинал, на какие услуги распространяется, срок действия, иные ограничения) определяются Клиникой в момент его выпуска и указываются на самом купоне или в сопроводительных рекламных материалах. Эти условия имеют приоритет над общими положениями настоящего Регламента.

3.2.3. Отличия промо-купонов от Подарочных сертификатов:

а) Промо-купоны не суммируются друг с другом и с Подарочными сертификатами, если иное прямо не указано в условиях купона.

б) Промо-купон действует на одну конкретную услугу или первичную консультацию. Остаток денежных средств по промо-купону номиналом на сумму не предоставляется и не переносится.

в) Срок действия промо-купона, короче (например, 1-3 месяца) и строго ограничен датой, указанной на нем.

г) В случае утери промо-купон не восстанавливается и не компенсируется.

3.2.4. Для активации промо-купона Пациент обязан предъявить его оригинал в Клинику до момента оплаты услуг. Решение о приеме поврежденного или нечитаемого промо-купона остается на усмотрение администрации Клиники.

3.2.5. Промо-купоны, независимо от их наименования, не являются подарочными сертификатами. К ним не применяются правила о суммировании, предоставлении остатка денежных средств, продлении срока действия и иные положения, установленные для Подарочных сертификатов, за исключением случаев, когда такое применение прямо и однозначно предусмотрено условиями конкретной акции, напечатанными на Промо-купоне

Глава 4. Гарантии при оказании стоматологических услуг

4.1. Общие положения

Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

Под медицинскими услугами, не имеющие овеществленный результат понимаются: осмотр полости рта; анестезия местная внутривидовая и общая (наркоз, седация); обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение); профессиональная гигиена полости рта; операция удаления зуба; амбулаторные хирургические операции; лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое); отбеливание зубов.

Под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат понимаются: терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная пломба на зубе); установка имплантата; установка и изготовление протезов (съёмных и несъёмных),

Пациент - физическое лицо, получающие медицинские услуги, оказываемые Клиникой. Термин «Пациент» в тексте настоящего Регламента равнозначен термину «Законный представитель», если услуги оказываются Пациенту младше 18 лет.

Стоматологическая клиника - Общество с ограниченной ответственностью «КИТ» (ООО «КИТ») осуществляющая медицинскую деятельность на основании лицензия № Л041-01132-76/00643627 от 14.03.2023, выданной Министерством здравоохранения Ярославской области.

Гарантийный срок - срок, в течение которого Пациент может, обнаружив скрытые недостатки в результате оказанных медицинских услуг, предъявить соответствующие претензии Клинике.

Недостаток оказанной услуги - несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям.

Существенный недостаток оказанной услуги — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после устранения.

4.2. Обязательные гарантии

Стоматологическая клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

4.2.1. Оказание стоматологических услуг в соответствии с нормами, стандартами, ГОСТами и законодательством Российской Федерации.

4.2.2. Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

4.2.3. Представление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получить ее по доброй воле.

4.2.4. Составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения.

4.2.5. Оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией.

4.2.6. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

4.2.7. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестер.

4.2.8. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.

4.2.9. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.

4.3. Гарантия на оказанные услуги, не имеющие овеществленного результата

4.3.1. Гарантия на оказанные Клиникой услуги, не имеющие овеществленного результата, не дается.

4.3.2. Пациент вправе предъявить претензии Клинике за нарушение Клиникой гарантий, указанных в пункте 4.2 настоящей Главы, которое привело к ненадлежащему качеству оказанной услуги. При этом Пациент должен доказать, что ненадлежащее качество оказанных услуг вызвано именно нарушением Клиникой данных гарантий.

4.3.3. Достижение результата стоматологической услуги, ожидаемого Пациентом, во многом зависит от биологических особенностей организма Пациента, его физиологической реакции на вмешательство. Ввиду того, что практическая медицина не является точной наукой, то ожидания Пациента могут не совпасть с фактически полученным результатом. В данном случае Стоматологическая клиника не несет ответственности за неоправданные ожидания Пациента по результатам оказания услуги.

4.4. Гарантия на оказанные услуги, имеющие овеществленный результат

4.4.1. Стоматологическая клиника несет ответственность за качество результата оказанной услуги в течение гарантийного срока. Гарантийный срок на результат оказанной медицинской услуги, устанавливается Приложением № 1 к настоящей Главе.

4.4.2. Стоматологическая клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае если соблюдаются два условия:

-Клиникой были оказаны услуги в соответствии с гарантиями, указанными в пункте 4.1 настоящей Главы;

-Клиникой использованы для создания результата оказанной услуги материалы надлежащего качества.

4.4.3. Если недостаток возник ввиду физиологических особенностей, состояния здоровья Пациента или по причине наличия у него вредных привычек, Стоматологическая клиника не несет ответственности за результат оказанных услуг.

4.5. Гарантийный случай

4.5.1. В случае обнаружения Пациентом в течение гарантийного срока недостатков в оказанных услугах или их результате, которых Пациент не мог обнаружить при приемке и/или непосредственном оказании медицинской услуги Пациент вправе обратиться в Клинику с одним из следующих требований:

- безвозмездно устранить недостатки оказанных услуг в разумный срок;

- соразмерно уменьшить установленную цену за оказанные услуги.

В случае предъявления указанных требований Пациент обязан явиться в Клинику для осмотра его Лечащим врачом и фиксации недостатка оказанной услуги.

4.6. Негарантийный случай

4.6.1. Стоматологическая клиника не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в случае если недостатки возникли в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);

- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);

- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;

- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);

- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявление у пациента онкопатологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- многоплодной беременности;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

4.6.2. Стоматологическая клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями Стоматологической клиники, в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

4.7. Услуги, на которые не устанавливается гарантия

4.7.1. Стоматологическая клиника не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- на результат хирургических манипуляций, в том числе пародонтологических манипуляций, связанных с пластикой тканей (мягких и твердых), и направленную на ренерацию костной ткани (синус-лифтинг, пересадка костных блоков, мембранная техника и другие методы);
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на 1/2;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
- установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- установка скайса;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от Стоматологической клиники;
- услуги, на проведении которых настоял Пациент несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте.
- лечение молочных зубов в части гарантии от возможных осложнений (переход кариеса в пульпит, периодонтит) в силу их анатомических особенностей.

4.7.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает полную стоимость новой работы согласно действующего прейскуранта Стоматологической клиники.

4.8. Гарантийный срок

4.8.1. Гарантийный срок на стоматологические услуги, оказываемые Стоматологической клиникой, установлены в Приложении № 1 к настоящей Главе. Лечащим врачом для каждого конкретного пациента могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется лечащим врачом в Амбулаторной карте Пациента.

4.9. Уменьшение гарантийного срока

4.9.1. Стоматологическая клиника вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Регламенте, отразив это изменение в Амбулаторной карте Пациента, в следующих случаях:

- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма 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;
- самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

4.10. Отмена гарантийного срока

4.10.1. Стоматологическая клиника вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

- при невыполнении полного комплекса лечения, в том числе непосещения уроков гигиены (обязательно для пациентов проходящих ортопедическое лечение и для пациентов, проходящих ортодонтическое лечение на этапе установки брекет-системы) и профилактических осмотров;
- при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров;
- при непосещении лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (употребление пищи в капле, механическое воздействие на аппарат, использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток, прием твердой пищи и т.д.);
- ремонта, переделок и исправления работ в других лечебных учреждениях, если эти работы не связаны с оказанием неотложной помощи. В этом случае пациенту необходимо предоставить выписку из медицинской карты, результатов обследования и лечения;
- ремонта и исправления работы самим Пациентом;
- повреждений, вызванных неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении рекомендаций лечащего врача;
- при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;

- при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта;
- при отказе выполнения комплексного плана лечения/протезирования, согласованного с Пациентом.

4.10.2. В случае если после оказания услуг Пациент обратился в другое медицинское учреждение, которое оказало ему услуги, влияющие на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг, Стоматологическая клиника вправе уменьшить или отменить гарантийный срок на результат оказанных услуг в зависимости от степени влияния оказанной медицинской услуги в другом медицинском учреждении на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг.

4.11. Сроки обращения пациента с претензией

4.11.1. Пациент вправе обратиться в Стоматологическую клинику с претензией о качестве оказанных стоматологических услуг в течение гарантийного срока, но не позднее чем в течение семи дней с момента обнаружения данного недостатка.

4.11.2. Претензии, поступившие от Пациента с нарушением сроков, указанных в п. 4.11.1. настоящей Главы не принимаются и не рассматриваются.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Главе 4 Гарантии при оказании стоматологических услуг

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

1. Общие терапевтические услуги (имеющие овеществленный результат)

1.1. Срок гарантии на пломбы на постоянных зубах — 1 (один) год.

1.2. Срок гарантии на пломбы на молочных (временных) зубах — 6 (шесть) месяцев.

1.3. Гарантия на терапевтические реставрации распространяется на следующие дефекты: выпадение пломбы, скол пломбы, нарушение краевого прилегания пломбы.

1.4. Гарантия не распространяется на изменение цвета пломбы, так как это в основном обусловлено употреблением пациентом пищи и напитков с красящими пигментами (чай, кофе, свёкла, ягоды, газированные напитки и т.д.), а также курением.

2. Эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов)

2.1. Гарантия на эндодонтическое лечение постоянных зубов соответствует общему гарантийному сроку в 1 год и означает соблюдение технологии лечения.

2.2. На эндодонтическое лечение временных (молочных) зубов, а также при травме зуба гарантия определяется только в соблюдении технологии на момент оказания услуги.

2.3. Для профилактики осложнений после эндодонтического лечения Пациенту необходимо строго соблюдать рекомендации врача и являться на контрольные осмотры в установленные лечащим врачом сроки (как правило, через 3, 6, 12 месяцев).

2.4. Гарантия не предоставляется на эндодонтическое перелечивание зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях, а также на лечение зубов с неопределённым прогнозом или рекомендованных к удалению.

3. Ортопедическое лечение (протезирование)

3.1. Гарантийный срок на ортопедические конструкции (коронки, мостовидные протезы, съёмные и несъёмные протезы) на постоянных зубах составляет 2 (два) года.

3.2. Гарантийный срок при восстановлении молочного зуба готовой коронкой составляет 4 (четыре) месяца. Срок службы такой коронки (как изделия) — 1 (один) год.

3.3. При расцементировке любой фиксированной конструкции (коронки, вкладки, винира) в течение 4 (четырёх) месяцев с даты фиксации, услуга по её повторной фиксации осуществляется Клиникой безвозмездно (но не более трех раз).

3.4. При расцементировке по истечении 4 месяцев с даты фиксации, повторная фиксация оплачивается Пациентом согласно действующему прейскуранту.

3.5. Гарантия на дефекты ортопедической конструкции (как изделия) аннулируется, если дефект возник по вине Пациента (вследствие удара, травмы, использования не по назначению, заболеваний пародонта и т.п.).

3.6. Даже при успешном завершении лечения и протезирования Клиника не может гарантировать, что зуб, восстановленный коронкой, в будущем не подвергнется кариозному разрушению, перелому корня или иным патологиям, не связанным с качеством изготовленной конструкции.

4. Ортодонтическое лечение

4.1. Гарантия на целостность ортодонтического аппарата (брекет-системы) составляет 1 (один) год с момента его фиксации.

4.2. Клиника гарантирует восстановление целостности ортодонтического аппарата в случае его отклейки не более двух раз в течение гарантийного срока. При последующих отклейках восстановление осуществляется за плату по действующему прейскуранту.

5. Хирургические и пародонтологические услуги

5.1. На результат хирургических манипуляций, связанных с пластикой тканей (синус-лифтинг, костная пластика, направленная регенерация костной ткани с использованием мембран, пересадка мягких тканей) гарантия не устанавливается.

5.2. На результат лечения заболеваний пародонта (как терапевтического, так и хирургического) гарантия не устанавливается, так как результат напрямую зависит от сложности заболевания, индивидуальных особенностей организма и соблюдения Пациентом гигиены и рекомендаций врача

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

ООО "КИТ", КОРОЛЕВ АНДРЕЙ ИГОРЕВИЧ, ДИРЕКТОР

11.02.26 21:49 (MSK)

Сертификат 02AD22B900D0B318A847393E4A79649F12