

Стоматологическая клиника низких цен



ООО «Стоматологическая клиника низких цен»
170006, г.Тверь, ул. Учительская, д.1
Тел.: +7 (4822)31-08-78, e-mail: 773678@mail.ru
www.stom-klinika-nizkix-cen.ru
ИНН 6950116452 КПП 695001001
ОГРН 1106952010692
Банковские Реквизиты:
Р\с 407028101630000003726
ТВЕРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ № 8607 ПАО Сбербанк
г. Тверь
Кор/сч 301018107000000000679
БИК 042809679
Лицензия: Л041-01186-69/00379959 от 15.06.2010

Положение о Гарантийных обязательствах клиники

(утверждено Генеральным директором ООО «Стоматологическая клиника низких цен»
01.08.2024г)

1. Подтверждение факта оказания-получения услуг (работ).

Клиника стремится к тому, что после каждого визита(приёма) Пациент должен получить Акт-подтверждение факта оказания услуг (выполнения работ) на данном приёме. Пациент принимает и согласен, что предоставление данного акта не всегда целесообразно и рационально, так как многие услуги(работы) в клинике предоставляются исключительно комплексно, деление их на какие-либо этапы не предусмотрено (например, послеоперационные осмотры обязательны и бесплатны для Пациента, так как их стоимость включена в саму операцию; визитов для примерок ортопедической конструкции может быть несколько, что тоже не влияет на стоимость для Пациента и т.д.и т.п.). В таких ситуациях может выдаваться Акт-подтверждение факта оказания услуг (выполнения работ) на одну и ту же работу(услугу) с разными датами, что будет означать исключительно то, что в эти даты оказывались какие-то определённые этапы данной услуги(работы), а не многократное оказание одной и тоже услуги (выполнения работы).

2. Оформление гарантийных обязательств Клиники:

Гарантийные обязательства с конкретными прописанными сроками гарантии и сроками службы Клиника возьмёт на себя АВТОМАТИЧЕСКИ после выполнения Пациентом всего плана (планов) лечения, утверждённого и(или) рекомендованного врачом Пациенту. Таким образом, составления отдельного акта приёма-получения медицинских(стоматологических) услуг не требуется, так как ранее выдавались-получались Акты-подтверждения факта оказания услуг (выполнения работ) на каждом приёме. Утрата Пациентом данных актов никак не будет препятствовать гарантийным обязательствам, так как вся информация об оказанных услугах (выполненных работах) хранится в Клинике не менее 25 лет.

3. Безусловные гарантии:

В безусловном порядке, всегда, Клиника гарантирует строгое соблюдения стандартов стоматологического лечения, квалификацию персонала, применение

современных и необходимых методов лечения, использование подходящих, качественных, сертифицированных инструментов и материалов, санитарную безопасность, полноту информирования пациента, нацеленность на благополучный результат, но не его достижение, ибо результат складывается из действий Исполнителя и особенностей организма и Пациента (поведение, гигиена, иммунитет, жизненные условия, стрессы, вредные привычки, заболевания и т.д. и т.п.).

Отдельно, в целях информирования Пациента, которое потенциально может/должно привести к улучшению здоровья Пациента:

- Клиника гарантирует, что на приёме (ах) Пациенту должно быть предоставлено: зубная формула с рекомендациями и(или) План (планы), предварительный(ые) и(или) согласованный(ые) (Согласование(я)) по комплексному лечению, иные документы, где в доступной для Пациента форме даны индивидуализированные рекомендации по лечению зубов, ротовой полости, на котором(их) Пациент своей подписью подтверждает как факт ознакомления с ними, так и то, что они ему понятны/пояснены (не лишает Пациента права на информирование в неограниченном количестве о сути рекомендованных медицинских услуг(работ)). Если Пациенту был проведён осмотр, даже бесплатный для него, с заполнением зубной формулы и с составлением рекомендаций, но не предоставлен бланк по этому поводу или Пациент его утратил, то Пациент может обратиться в клинику для выдачи копии бессрочно и бесплатно.

4. Обязательства Пациента, условия действительности сроков гарантии и службы:

Пациент выполняет следующие условия, в противном случае Клиника не может гарантировать ни сроки гарантии и службы, ни комфорт, ни функциональность:

- Пациент обязан приходить на осмотр минимум 1 раз в 6 месяцев, а при возникновении каких-либо иных ощущений (боль, подвижность, отёк) – незамедлительно! Для стимуляции Пациента к посещению клиники - все профилактические и гарантийные осмотры бесплатны! Если Пациент заранее знает, что не может посещать Клинику, то должен также заранее (при планировании работ, услуг) предупредить об этом своего врача, чтоб Клиника имела возможность оказывать услуги(работы) с учётом этого обстоятельства, соответственно индивидуально будет рассмотрено и условие о периодичности осмотров;
- Пациент берёт на себя обязательство по надлежащей гигиене полости рта, он понятно и доступно проинструктирован о способах и методах ухода; а также Пациент обеспечивает разумные, щадящие, без перегрузки, условия эксплуатации как своих зубов, так и о вещественных результатов услуг Клиники (пломбы, протезы), которые вполне можно и нужно обеспечить без всякой потери качества жизни Пациента, просто не создавать экстремальных условий! То есть – пломба

или протез должны быть удобны, эстетичны и функциональны, это обязанность Клиники, но только в надлежащих условиях гигиены и эксплуатации!

- Пациент обязан выполнять весь согласованный план лечения и рекомендации врача, являться на назначенные приёмы. Результат данных стоматологических услуг (работ) наступает лишь при комплексном оказании, часть услуги (работы), без дальнейшего продолжения, может, наоборот, нанести вред здоровью из-за своей незаконченности! Тоже самое касательно рекомендаций врачей – это одна из составляющих оговоренного комплекса услуг(работ) для получения желаемого прогнозируемого результата.

Отдельно оговаривается и принимается Пациентом условие, что несение Клиникой гарантийных обязательств может быть прервано в связи с изменением статуса здоровья Пациента, никак не связанного с получением услуг(принятия работ) Клиники: то есть если в период действия гарантий(срока службы) у Пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получения травм, повлекших нарушения в зубочелюстной системе и, как следствие, утрату протезов и реставраций), изменение образа жизни и прочего, что способно негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

Также Клиника отдельно оговаривает и Пациент принимает, что все гарантийные сроки (сроки службы) рассчитаны на эксплуатацию в обычных условиях, на щадящие условия, без перегрузки и повышенных воздействий на ротовую полость. То есть подразумевается, что Пациент понимает, что, если он будет, например, «грызть» грецкие орехи, то Клиника ни коем образом не гарантирует отсутствие скола ни на протезе, ни на пломбе. Сюда же относится профессия, хобби Пациента (выдуватель огня, музыкант на духовых инструментах, артист-акробат-каскадёр, особенно где в трюках задействована ротовая полость, иные виды деятельности) – все оказываемые работы(услуги) не рассчитаны на экстремальную нагрузку и Клиника не способна гарантировать сроки службы в подобных условиях. Также Клиника просит Пациента сообщать, если уже есть вероятность создания экстремальных условий и(или) планируется, возможно, план лечения будет составляться с учётом данного обстоятельства.

5. Гарантии (сроки службы) по умолчанию:

По умолчанию, если не заявлено иного, то на все осуществленные результаты оказанных услуг (выполненных работ) устанавливается гарантийный срок и срок службы – 1 (один) год. Клиника может назначать более длительные сроки, но это оформляется отдельным документом (прописывается в отдельном документе). Любой гарантийный срок (и срок службы) актуален только при исполнении Пациентом своих обязательств.

6. Гарантии (сроки службы) на имплантацию, костные операции:

1) гарантий того, что имплант «приживётся» исполнитель не даёт, поэтому сроки гарантии и сроки службы на работы (услуги) по имплантации НЕ определены, то есть их нет, что известно Пациенту изначально и с чем он согласен. Тем не менее, если в период после операции имплантации до момента нагрузки ортопедической конструкции произойдёт отторжение импланта, то Исполнитель берёт на себя добровольное обязательство по переустановке (новый имплант и операция) за свой счёт, бесплатно для Пациента, вне зависимости от причин отторжения. Но в данном случае весьма вероятно, что Пациент будет направлен на дополнительные диагностические исследования и(или) консультации в иные медицинские учреждения (за счёт Пациента).

2) на операции по восстановление недостатка костной ткани (остеопластика, синуслифтинг, регенерация костной ткани и пр.) предоставляется только безусловная гарантия, поскольку эти вмешательства основаны исключительно с надеждой на регенерацию костной ткани, а то, как она будет идти - целиком и полностью зависит от организма Пациента. То же самое и по этой же причине – на материал, используемый для вышеуказанных манипуляций.

3) в части любых ортопедических конструкций, установленных с опорой на импланты, также по умолчанию определён срок гарантии и срок службы – 1 (Один) год с даты установки. В случае, если понадобится демонтаж импланта по причинам, зависящим только от организма Пациента, гарантии и сроки службы на ортопедическую конструкцию аннулируются по причине того, что её использование без импланта невозможно.

4) многими производителями имплантов установлена пожизненная гарантия на имплант (на целостность самого импланта, а не на его устойчивость), в случае обнаружения подобного по прошествии любого срока (например, трещина тела импланта), Клиника будет всячески способствовать тому, что бы Производитель имплантов предоставил новый имплант на замену, если таковое им, Производителем, заявлялось изначально. То есть Клиника берёт на себя обязательство действовать в интересах Пациента, но не гарантирует удовлетворение Производителем имплантов запросов Пациента, особенно в текущих реалиях (санкционного давления на Россию).

8. Когда изначально отсутствуют сроки гарантии и сроки службы:

Нет гарантии и срока службы на те услуги, о веществе результат которых как таковой отсутствует, либо которые в принципе недолговечны. В таком случае и нет отдельного предупреждения-уведомления о том, что отсутствует гарантийный срок и нет срока службы, таковое исходит из смысла процедуры:

- нет гарантий и сроков службы применительно ко всем временным работам: временным пломбам, временным/адаптационным протезам (сроки их

использования заранее ограничены особенностью материалов, чаще всего основной целью является восстановление больше эстетической, нежели функции жевания, используется на время заживления, до постоянного протезирования).

- нет гарантий и сроков службы применительно к услугам (работам), долговечность которых в принципе не рассчитана на длительный период и(или) целиком и полностью зависит от Пациента: чистка зубов (любая), минерализация, фторирование эмали, фотоотбеливание, украшение зубов скайсами и иным по смыслу услугам/работам, результат которых оценивается только в моменте получения/оказания;

- нет гарантий и сроков службы если Пациент заранее, изначально, отказался от предложенного/ых плана/ов лечения зуба/ов, от рациональных методов и способов в пользу того, что Пациент может(хочет) исходя из своих личных возможностей (финансовых, временных и т.д.). То есть, в случае, если Пациент отказывается от предложений Клиники и если оказание - получение услуг(работ) согласно плану (способу, методу) Пациента несёт потенциально меньший вред, чем вообще отказ Клиники от оказания услуг(работ), если услуги(работы), оказанные-полученные по плану Пациента лучше, чем ничего, и(или) вообще безвредны (например, нет явных показаний, но и абсолютных противопоказаний нет), то Клиника удовлетворит пожелания Пациента, но никаких гарантийных сроков и сроков службы не будет изначально;

- Отсутствие гарантийных сроков и сроков службы на работы и услуги, где заранее известен их временный результат, вплоть до результата достижения результата исключительно «в моменте», что вызвано срочной необходимостью Пациента. Например, острая боль при ограниченности во времени, что приводит к невозможности оказать услугу (выполнить работу) согласно полного протокола (командировка), эстетический дефект, который надо исправить к мероприятию («сломался зуб, а завтра свадьба»). В данных случаях Клиника исходит из того, что ожидаемая польза даже от ограниченной услуги(работы) будет больше, нежели вообще без.

9. Отдельные виды медицинских работ(услуг) без гарантии и без срока службы:

Нет гарантий и сроков службы на следующие виды медицинских услуг(работ):

- эндодонтическое лечение каналов зуба, включая как и долгосрочность того, насколько долго во времени удастся удержать достигнутый благополучный результат (при условии соблюдения стандартов оказания медицинской помощи врачом этот срок полностью зависит от организма Пациента), так и непосредственно в моменте лечения: анатомически искривленные и(или)плохопроходимые и(или)с затруднённым доступом корневые каналы могут быть причиной их недостаточной механической и медикаментозной обработки, плотности и других оценивающих характеристик пломбировки, совершение

врачом перфорации корневого канала, оставление фрагмента сломанного инструмента и прочего, что может произойти не из-за недостатка качества оказания услуг, а исключительно из-за невозможности выполнить задуманное/положенное; особенно не возможно гарантировать достижения благополучного результата при «перелечивании» корневых каналов: их распломбировках, удалениях постов/вкладок и прочего;

- на все услуги(работы) относящиеся к хирургической (в т.ч. пародонтология, имплантация) стоматологии и к ортодонтии, так как практически все данные услуги(работы) не имеют овеществлённого результата и выполняются лишь с надеждой на достижение длительного ожидаемого благополучного результата, но никаким образом ни Клиника ни врач не могут брать на себя обязательства и гарантировать то, что данный результат будет достигнут и точно определять его длительность;

- на состояние зубов, являющихся опорами в ортопедической конструкции, при чём это касается как и депульпированных зубов, так и, в большей части, «живых» зубов, как подвергшихся препарированию (например, под коронки), так и не покрытых, но, например, являющимися опорами для кламеров съёмного протеза и иных конструкций. Для минимизации рисков сокращения срока течения благополучного результата, по мимо безусловных гарантий предоставления услуг(выполнения работ) лишённых недостатков качества оказания медицинской помощи, Клиника может и будет предлагать Пациенту дополнительные меры, например, более длительную носку временной ортопедической конструкции, с целью убедиться в состоятельности опорных зубов, без удорожания стоимости для Пациента из-за сроков/увеличения количества приёмов и иных подобных аналогичных по смыслу мер, с учётом специфики конкретной услуги и работы;

- на все виды работ(услуг) по демонтажу/ремонту/извлечению, исключая гарантийные случаи, в том числе на устранение недостатков качества работы(услуги), выполненной в ином ЛПУ и или даже непосредственно в Клинике, но уже с истекшим сроком службы, но без её тотальной переделки. К таким работам(услугам) как правило относятся все коррекции, починки съёмных протезов и иных ортопедических конструкций, их вне гарантийное обслуживание, съём/распил несъёмных ортопедических конструкций во рту Пациента и прочее аналогичное по сути.

С данным Положением о Гарантийных обязательствах клиники (утверждено Генеральным директором ООО «Центральная Стоматология» 01.08.2024г) Вы всегда можете ознакомиться на официальном сайте Клиники https://stom-klinika-nizkix-cen.ru/garantii	
А если какие-либо документы потерпели изменения, то действительными являются те, согласие с которыми Вы заверили своей личной подписью (по дате), они могут перемещены в рубрику Архивные документы на сайте Клиники, но не скрыты ни для кого, к ним всегда возможен доступ: https://stom-klinika-nizkix-cen.ru/garantii/9-uncategorised/1300-garantii-archiv	