

УТВЕРЖДЕНО  
директором ОДО «Сантана Озон»  
Г.Е.Санько «30» апреля 2024 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ОДО «САНТАНА ОЗОН»**

1. Настоящим Положением (а также Публичным договором) устанавливаются порядок и случаи гарантийных обязательств медицинской организации ОДО «Сантана Озон» перед Заказчиками (пациентами), а также регулируются взаимоотношения, возникающие между медицинской организацией и Заказчиком (пациентом), при оказании медицинской помощи.

2. Для целей настоящего Положения используются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь от 18 июня 1993 года N 2435-ХП «О здравоохранении», и нормы, установленные Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 N 90-3 «О защите прав потребителей».

3. Настоящее Положение утверждается директором ОДО «Сантана Озон». Является обязательным для работников медицинской организации и всех Заказчиков (пациентов), обращающихся в организацию за оказанием медицинских, косметологических услуг и услуг массажа, в том числе лечебного.

Заказчик(пациент) и/или его законный представитель знакомятся с настоящим Положением самостоятельно.

4. Положение размещается на сайте организации и в уголке Пациента.

### **1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ**

**Медицинская помощь** - комплекс медицинских услуг, направленных на сохранение, укрепление и восстановление здоровья пациента, изменение и поддержание эстетического вида пациента, включающий медицинскую профилактику, диагностику, лечение, медицинскую абилитацию, медицинскую реабилитацию и протезирование, осуществляемый медицинскими работниками.

**Медицинская услуга** - медицинское вмешательство либо комплекс медицинских вмешательств, а также иные действия, выполняемые при оказании медицинской помощи.

**Качество медицинской помощи** - совокупность характеристик медицинской помощи, отражающих ее способность удовлетворять потребности пациента, своевременность оказания медицинской помощи, степень ее соответствия клиническим протоколам и иным нормативным правовым актам в области здравоохранения, а также степень достижения запланированного результата оказания медицинской помощи.

**Клинический протокол** - это медицинский, утвержденный законодательно документ, содержащий основанную на научных доказательствах информацию о профилактике, диагностике, лечении и реабилитации, включая описание последовательности действий медицинского работника с учетом течения заболевания, наличия осложнений и сопутствующих заболеваний.

**Протокол процедуры в косметологии** - это пошаговая инструкция, в которой описываются все этапы косметической процедуры, приблизительное время их проведения, указываются конкретные препараты и объем используемых средств. При его составлении учитывается возраст человека, индивидуальные особенности, степень повреждения кожи.

**Сочетанные протоколы в косметологии** - это комплексы процедур, которые дополняют друг друга и усиливают эффект проводимых методик.

**Инъекционная косметология** – это подкожное или внутрикожное введение различных препаратов с помощью инъекций. По сравнению с другими видами омолаживающего или корректирующего воздействия инъекционные методики отличаются рядом преимуществ: непосредственное воздействие на проблемную область, практически мгновенный эффект, широкие возможности решения возрастных, эстетических проблем.

**Аппаратная косметология** - неинвазивные процедуры на лазерных и/или иных аппаратных платформах (аппаратах).

**Гарантия качества** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения или побочные явления (за исключением, указанных в добровольном информированном согласии (медицинской карте) либо относящихся к реакции сугубо биологического характера организма пациента), и не связанных с нарушением медицинскими работниками лечебных (косметологических) технологий и/или протоколов.

**Гарантийный срок** — календарный срок, установленный в днях, неделях, месяцах, в течение которого, результат работы/услуги должен соответствовать требованиям к их качеству, определённому в порядке, установленном законодательством, и в течение которого Исполнитель обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков результата медицинских услуг, возникших по вине Исполнителя.

В течение гарантийного срока в случае обнаружения недостатка в оказанной услуге, пациент ОДО «Сантана Озон» вправе выдвинуть одно из следующих требований:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (срок рассмотрения – 30 дней);

соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги (срок рассмотрения 7 дней, при необходимости проведения экспертизы – 14-30 дней);

повторного оказания услуги (срок рассмотрения – 30 дней);

возврата денежных средств, уплаченных за выполненную работу (оказанную услугу), если обнаружены существенные недостатки выполненной

работы (оказанной услуги) либо отступления от условий договора, ухудшившие результат работы (услуги) (срок рассмотрения - 7 дней, при необходимости проведения экспертизы – 14-30 дней).

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента получения результата работы пациентом и оплаты оказанных услуг Исполнителю.

**Недостаток** - это несоответствие оказанной медицинской услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям (клиническим протоколам, или протоколам процедуры в косметологии), и возможность возникновения которого, не была заранее оговорена с Заказчиком, и не указана в Информированном добровольном согласии (медицинской карте).

Данный факт должен быть подтвержден врачом, оказавшим услуги, либо заключением ВКК медицинской организации, в соответствии с Положением об оценке качества медицинской помощи (экспертизы качества), действующим в медицинской организации.

**Несущественный недостаток** - это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата лечебных и/или косметологических работ в соответствии с его назначением.

**Существенный недостаток** - неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов (в размере тридцати и более процентов от стоимости работы, услуги, определяемой на момент устранения недостатка) либо несоразмерных затрат времени (превышающих максимально допустимые затраты времени, установленные нормативными правовыми актами на устранение аналогичного недостатка), или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки.

**Безусловные или обязательные гарантии** - это гарантии на обязательное соблюдение работниками организации медицинских стандартов (клинических протоколов, протоколов процедур в косметологии) и прав потребителей услуг.

**Прогнозируемые гарантии** – это предвидение лечащим врачом определенных результатов лечения (эффекта косметологических и/или физиопроцедур), с учетом выявленных в конкретной ситуации обстоятельств, имеющихся знаний и опыта у врача, уверенности в эффективности используемых им средств и имеющихся результатов осмотра (анализов, исследований) пациента.

**Профилактический осмотр (кратность наблюдения)** - является мероприятием, проводимым врачом-специалистом в целях поддержания функциональности лечения и контроля состояния и реакции организма пациента на проведенные манипуляции (вмешательства).

## 2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Так как критерии качества медицинских (косметологических) услуг у Заказчика носят субъективный характер, условие о качестве конкретной услуги

обсуждается с пациентом (Заказчиком) на приеме (консультации) врача-специалиста и отображается в медицинской документации в виде:

рекомендаций врача и указаний обстоятельств, которые могут повлиять на качество услуги и/или его оценку;

квалификации лечащего врача и других медработников, участвующих в оказании медицинской (косметологической) услуги;

описания методов диагностики, лечения, которые будут использованы;

лабораторных, инструментальных и иных видах обследования, которые необходимо (рекомендовано) пройти пациенту;

указания наименований медицинских (косметологических) препаратов и оборудования, используемых при оказании услуги;

информацию/документацию о состоянии здоровья, которую пациент обязан предоставить перед началом оказания медицинской (косметологической) услуги;

возможные риски оказания услуги для пациента с учетом его состояния здоровья и возможные побочные реакции при использовании медицинских (косметологических) препаратов и/или аппаратных технологий (оборудования), которые указываются в информированном добровольном согласии.

При предъявлении пациентом претензий и требований, связанных с недостатками выполненной работы/оказанных услуг, берется разъяснение лечащего врача и/или проводится оценка/экспертиза качества медицинской помощи в целях установления обоснованности предъявляемых претензий и требований.

Безусловные гарантии предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий и ограничений по срокам, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским организациям и медицинскому персоналу, а также отвечают правилам и стандартам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

**К безусловным гарантиям относится:**

предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента;

проведение консультации;

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

учет показателей общего здоровья при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий врачами всех специализаций;

составление рекомендуемого/рационального (предлагаемого) плана лечения, программы процедур;

использование методов и технологий лечения, применяемых в организации;

индивидуальный подбор анестетиков в косметологии, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт процедур и манипуляций;

соблюдение комплекса санитарно-эпидемиологических мероприятий и использование разрешенных к применению технологий и материалов;

тщательное соблюдение технологий лечения и проведения процедур, вмешательств, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, среднего медицинского персонала, а также специальные средства контроля качества их работы;

применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом Республики Беларусь материалов, не утративших сроков годности;

проведение контрольных осмотров по показаниям после вмешательства, сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

динамический контроль процесса и результатов лечения и процедур (манипуляций, вмешательств);

проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после проведения косметологических манипуляций;

право пациента отказаться от оказания медицинской помощи, в т.ч. медицинского вмешательства;

право на получение чека или иного документа, подтверждающего оплату услуг.

Соблюдение организацией всех перечисленных обязательств является основой для оказания качественной медицинской помощи с прогнозируемыми результатами.

#### **Организация гарантирует Заказчику:**

использование оборудования и медицинских изделий, имеющих регистрационное удостоверение Министерства здравоохранения Республики Беларусь;

использование методов диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Республики Беларусь, с соблюдением предъявляемых к ним требований Клинических протоколов и иных НПА в здравоохранении и соблюдение протоколов процедур в косметологии;

предоставление информации о методах и целях предполагаемого лечения, плане лечения, о существующих рисках, об особенностях применения лекарственных (косметологических) средств, изделий медицинского назначения, их возможных побочных эффектах, о возможных альтернативных методах лечения;

оказание медицинских услуг медицинскими работниками, имеющими соответствующую квалификацию, категорию, стаж;

оказание пациентам медицинской помощи независимо от пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям и от других обстоятельств;

соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;

оказание медицинской услуги пациенту с учетом его физического состояния;

неразглашении сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской услуги, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну (за исключением случаев, предусмотренных требованиями норм Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» и иного законодательства);

надлежащее оформление, учет, хранение медицинской документации в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь;

рассмотрение всех обращений пациента в сроки, установленные законодательством, и представление надлежащего ответа.

**Исполнитель не может гарантировать безусловное достижение ожидаемого Заказчиком (пациентом) результата (эстетического эффекта) медицинских (косметологических) услуг. Не на все медицинские услуги можно установить гарантийный срок. Медицинская (косметологическая) услуга по своему характеру предполагает вмешательство в биологические процессы и не может быть всегда подконтрольна воле человека. Кроме индивидуальных особенностей, на результат могут повлиять и действия пациента, в частности, соблюдение/несоблюдение предписаний врача и здорового образа жизни.**

**Пациент должен понимать, что:**

несоблюдение режима и рекомендаций медицинского специалиста может отрицательно сказаться на состоянии его здоровья, эффективности результата медицинского (косметологического) вмешательства и вызвать осложнения;

медицинская услуга может не привести к идеальному результату, а вмешательство может привести к снижению/ухудшению состояния здоровья;

возможны осложнения, нежелательные реакции, возникающие в процессе оказания медицинской (косметологической) услуги;

результат оказания медицинской (косметологической) услуги при любом клиническом случае не является 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении и улучшении здоровья (внешнего вида), так и в отсутствии каких-либо изменений, и/или в ухудшении патологических процессов в организме, что не свидетельствует о ненадлежащем исполнении организацией и медицинским работником своих обязательств.

О том, что медицинская организация ОДО «Сантана Озон» всегда предоставляет безусловные гарантии, а также в определенных случаях может предоставить прогнозируемые гарантии, лечащий врач информирует пациента до начала лечения (манипуляций), вмешательств. Пациент подтверждает согласие с ограничением гарантий, что отражается в добровольном информированном согласии.

**Принцип предоставления прогнозируемых гарантий:**

Врачом-специалистом может быть установлен гарантийный срок на оказанные медицинские услуги, который фиксируется в медицинской карте (или информированном согласии), и который может зависеть от

наличия/отсутствия сопутствующих заболеваний у пациента, вида манипуляций/вмешательства, полноты выполнения плана/программы лечения, назначенного врачом, иных обстоятельств.

Медицинские, косметологические услуги, гарантия на которые не указана в медицинской карте, имеют установленный гарантийный срок, равный 7 (семи) календарным дням. Это связано с тем, что результат, появляющийся после оказания услуги, с течением времени снижается и/или меняется. Возникающие в результате услуги уменьшение эффекта со временем требует повторения процедуры, а повторные услуги оказываются на возмездной основе.

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Заказчику и осуществления окончательного расчета за оказанную услугу.

#### **Гарантия выдается на лечение, которое считается законченным.**

В соответствии с требованиями Закона «О защите прав потребителей» данные сведения о гарантии доводятся до пациента в виде записи в медицинской карте и/или в Публичном договоре.

Также медицинский специалист доводит до сведения Заказчика о проведении необходимых мероприятий по уходу и соблюдению рекомендаций после проведенных процедур (вмешательств) и/или иного лечения, необходимых для сохранения эффекта в соответствии с медицинскими протоколами, протоколами косметологических процедур и косметологическими стандартами. И назначает при необходимости профилактический осмотр, который предполагает внешний контрольный осмотр пациента с целью объективной оценки результата либо эффекта после оказания конкретной работы (услуги), на которую распространяется гарантия.

В случае несоблюдения Заказчиком указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

#### **Медицинская организация будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:**

если в процессе лечения (программы лечения/процедур) будет осуществлен весь согласованный план лечения/процедур;

если выполнение корректировки или иного дополнительного вмешательства в выполненную работу (оказанную услугу) осуществляется только в нашей медицинской организации;

если в период действия гарантий у Заказчика не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также не произойдут изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получения травм и/или иных обстоятельств, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты лечения (в том числе косметологических вмешательств));

если в период лечения/оказания услуги у специалиста медицинской

организации ОДО «Сантана Озон» Заказчик не будет лечить то же самое либо проводить аналогичные процедуры (манипуляции, вмешательства) у специалиста другой медицинской/немедицинской организации;

если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

если пациент в период гарантийного срока будет использовать определенные средства по уходу, при необходимости их обязательного использования в целях защиты, и выполнять другие рекомендации врача.

**В случае несоблюдения Заказчиком указанных в предыдущих абзацах требований, он лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в оказанных услугах (проведенной работе), возникшие в результате несоблюдения данных ему рекомендаций.**

**Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) при возникновении всякого рода недостатков в период гарантийного срока при следующих обстоятельствах:**

возникновение у пациента новых, развитие имеющихся заболеваний или возникновение вредных внешних воздействий, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в теле и/или тканях, в т.ч. длительный приём лекарственных средств при лечении других заболеваний;

несоблюдение Заказчиком рекомендаций медицинского специалиста по лечению, уходу и рекомендаций для сохранения эффекта;

не проведение пациентом обязательного профилактического осмотра, назначенного лечащим врачом;

пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного условиями настоящей главы, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

**Заказчик лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) работы (услуги), в случаях:**

отказа от завершения согласованного плана лечения/процедур;

несоблюдения рекомендаций медицинского специалиста;

несоблюдения гигиены и здорового образа жизни;

неявки на очередной профилактический осмотр.

### **ВНИМАНИЕ!**

**Гарантийные обязательства медицинской организации не освобождают Заказчика от необходимости оплачивать в полном объеме осмотры и связанные с ним медицинские вмешательства, мероприятия, консультации, использование дополнительных препаратов и т.п.**

**Просрочка контрольного осмотра в установленные лечащим врачом сроки, со стороны пациента более, чем на 2-3 дня, приводит к прекращению гарантии!!!**

Подтверждением права на гарантию является запись в медицинской документации (информированном согласии) пациента, подтвержденная подписью лечащего врача и пациента.



Организация не несет ответственности, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая требовалась от врача (медицинского работника) по характеру выполняемых действий, он принял все меры для надлежащего исполнения своих обязательств, однако субъективно ожидаемый пациентом результат и/или эстетический эффект по мнению Заказчика (пациента) не были достигнуты.

Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, которые отражены в Информированном добровольном согласии и/или в медицинской карте, возникшие вследствие биологических особенностей организма, и вероятность которых, используемые знания и технологии, не могут полностью исключить, не являются недостатками качества услуг, если услуги оказаны с соблюдением всех установленных законодательством требований. При этом медицинским персоналом будут приниматься все необходимые меры для достижения максимального запланированного результата от оказанных услуг, но никаких гарантий или обещаний относительно результата: полного излечения/выздоровления и/или ожидаемого Заказчиком субъективного эстетического эффекта предоставлено быть не может.

### **3. ДЕЙСТВИЯ ЗАКАЗЧИКА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ**

Если у Заказчика произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

поставить в известность сотрудника медицинской организации по телефону о произошедшем и согласовать с ним время приема у медицинского специалиста в рамках гарантийного обслуживания;

записаться на бесплатный осмотр к медицинскому специалисту;

в назначенное время явиться в медицинскую организацию для медицинского осмотра и составления письменного обращения;

при предъявлении Заказчиком требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) медицинская организация, в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь проводит контроль по оказанной услуге и/или оценку качества (экспертизу качества) выполненной работы (оказанной услуги) в соответствии с Положением об оценке качества (экспертизы качества) и контроля качества медицинской помощи, утвержденными в организации. Пациент имеет право ознакомиться с результатами контроля и/или оценки (экспертизы) качества. Организация обязана проинформировать пациента о его праве на участие в проверке качества, также о месте и времени проведения такой проверки;

пациент не должен обращаться в другую медицинскую/немедицинскую организацию за устранением (лечением) возникшего дефекта, за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только

экспертным медицинским заключением;

после проведения проверки качества результата выполненной работы (оказанной услуги), руководитель принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

При возникновении спорных вопросов или по другим причинам Заказчик имеет право обратиться непосредственно к администрации (руководству) медицинской организации.

Медицинская организация оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача и других данных при установлении гарантийных обязательств.

Юрисконсульт

\_\_\_\_\_ Каснаускас Д.С.

«30» апреля 2023 года

*Электронная версия соответствует оригиналу*