

Утверждаю
Директор ООО «Современная Медицина»

Ю.А.Фёдорова

15 мая 2023 г.



Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических и иных медицинских услуг в ООО «Современная Медицина»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы (далее - положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г., Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года, Постановлением Правительства РФ 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.1.1. Термины:

Медицинская организация ООО «Современная Медицина» далее по тексту («Клиника») предоставляет безусловные (обязательные) гарантии на соблюдение медицинских протоколов диагностики и лечения, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

Клиника предоставляет прогнозируемые гарантии - это гарантии, которые устанавливаются в виде сроков бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента. В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) **прогнозируемые гарантийные показатели** могут быть больше или меньше установленных сроков. Сроки могут быть снижены с учетом стадии заболевания и прогноза стоматологического лечения. Лечащий врач обязан информировать пациента, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае.

Прогнозируемые гарантии устанавливаются на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломбы, искусственные коронки, несъемные и съемные ортопедические конструкции).

Гарантия действует с момента оказания услуги и действительна в процессе выполнения индивидуального «Комплексного плана лечения» при условии соблюдения пациентом сроков его выполнения.

Обязательным условием для предоставления гарантийных обязательств является соблюдение пациентом рекомендованного плана лечения, соблюдение правил эксплуатации изделий, полученных в результате оказания услуг, соблюдение сроков лечения, соблюдение условий Договора.

Устранение выявленных недостатков лечения в течение действия срока гарантии продлевает срок гарантии на время, затраченное на устранение недостатков.

1.2. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы Клиники перед Пациентом при оказании платных стоматологических медицинских услуг.

1.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не овеществленные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил поведения в клинике, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой и врачебных рекомендаций.

1.4. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги.

1.5. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;

- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

1.6. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии.

1.7. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

1.8. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

2. Права и обязанности клиники и пациента

2.1. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг пациент должен обратиться к администратору Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

2.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

2.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

2.4. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

2.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.

2.6. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:

2.6.1. на установку временных ортопедических конструкций;

2.6.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

2.7. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:

2.7.1. на установку временных ортопедических конструкций;

2.7.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

2.8. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

2.8.1. при наличии подвижности зубов;

2.8.2. 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 устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

2.9. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

2.9.1. при наличии подвижности зубов;

2.9.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

3. Исчисление срока гарантии и срока службы

3.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

3.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

4. Снижение гарантийного срока (срока службы)

4.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

4.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

4.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

- 4.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- 4.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- 4.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- 4.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 4.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
- 4.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
- 4.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

5. Отмена гарантии

- 5.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
 - 5.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение 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. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;
 - 5.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
 - 5.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
 - 5.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
 - 5.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);
 - 5.1.6. Если после лечения в период действия гарантии 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 т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- 5.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

6. Гарантийные сроки и сроки службы

- 6.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

№№ Наименование Срок гарантии Срок службы

- 1. Пломба из цемента стеклоиономерного
 - 1.1. I класс по Блэку 12 месяцев 12 месяцев
 - 1.2. II класс по Блэку 9 месяцев 9 месяцев
 - 1.3. III, IV класс по Блэку 1 неделя 1 неделя
 - 1.4. V класс по Блэку 9 месяцев 9 месяцев
- 2. Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность) 12 месяцев 12 месяцев
- 3. Виниры 8 месяцев 8 месяцев
- 4. Вкладки 12 месяцев 12 месяцев

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

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

- 6.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

- 6.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

№№ Наименование Срок гарантии Срок службы

- 1. Съёмные протезы постоянные
 - 1.1. Частичные съёмные пластиночные протезы 12 месяцев 12 месяцев
 - 1.2. Полные съёмные пластиночные протезы 12 месяцев 12 месяцев
- 2. Нейлоновые протезы
 - 2.1. Частичные съёмные нейлоновые протезы 12 месяцев 12 месяцев
 - 2.2. Полные съёмные нейлоновые протезы 12 месяцев 12 месяцев
- 3. Мостовидные протезы постоянные
 - 3.1. из металлокерамики и металла 12 месяцев 12 месяцев
 - 3.2. Безметалловые (керамика, цирконий) 12 месяцев 12 месяцев

- 4. Бюгельное протезирование 12 месяцев 12 месяцев
- 5. Коронки, вкладки, виниры постоянные
 - 5.1. из пластмассы 6 месяцев 6 месяцев
 - 5.2. из металлокерамики и металла 12 месяцев 12 месяцев
- 5.3. Безметалловые (керамика, цирконий) 12 месяцев 12 месяцев
- 6. Имплантаты дентальные 12 месяцев 12 месяцев
- 7. Починка протезов 1 месяц 1 месяц
- 8. Протезирование постоянное с опорой на имплантатах 12 месяцев 12 месяцев

- 6.2.1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
- 6.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены постоянными согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.
- 6.2.3. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 6.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

7. Гарантийные обязательства по иным медицинским услугам

7.1. В отношении иных медицинских услуг, оказываемых врачами и специалистами ООО «Современная Медицина» действуют гарантийные обязательства, установленные действующим законодательством РФ.