

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по
медицинской части

Афоничева Е.Н.

10 января 2022г.

КОПИЯ ВЕРНА

Подпись



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

Сметанкина О.В.

10 января 2022г.

Приложение №1

к приказу № 11 от 10 января 2022 года

ПОЛОЖЕНИЕ о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Семейная стоматология» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
- 1.3. Согласно закону «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги (работы). Врач-стоматолог (специалист или исполнитель) обязан информировать пациента (потребителя) об уменьшении срока гарантии и отразить данную информацию в медицинской карте.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. 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.
- 2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, 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.
- 2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).
- 2.4. 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.
- 2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
- 2.6. Не являются недостатками услуг, в т.ч. существенными недостатками, явления, возникшие в результате оказания медицинской услуги и присущие данной услуге, а также осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма, вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, при условии, что медицинские услуги были оказаны с соблюдением всех необходимых требований и стандартов их оказания.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

- 4.1. На различные виды стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе 8 настоящего Положения.
- 4.2. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одного дня 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.

- 4.3. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух дней, 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.
- 4.4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
- на установку временных ортопедических конструкций;
 - при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.5. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
- на установку временных ортопедических конструкций;
 - при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.6. 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 листе приложения к договору или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
- при наличии подвижности зубов;
 - 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.
- 4.7. 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 листе приложения к договору или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
- при наличии подвижности зубов;
 - 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.
 - Гарантийные сроки и сроки службы при лечении кариеса зубов устанавливаются только на нахождение пломбы в зубе, но не распространяется на остальные ткани зуба, иные и вновь возникающие заболевания зуба.
- 4.8. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
 - профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
 - временная пломба;
 - пародонтологическое лечение (лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей);
 - отбеливание зубов;
 - временные коронки; временные съемные протезы;
 - хирургические операции (удаления зуба, зубосохраняющие операции и т.д.);
 - если восстановленный зуб с удаленным «нервом» (депульпированный) не закрывается Пациентом ортопедической конструкцией (коронкой) в течение одного месяца с момента окончания лечения, или не проводится рекомендованное лечащим врачом рациональное протезирование всей полости рта;
- 4.9. Гарантия не распространяется на
- на зубы, ранее пролеченные по поводу осложненного кариеса в других клиниках;
 - на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении;
 - на пломбы при разрушении более 50% объема коронковой части зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования;
 - на реставрацию и лечение зубов во фронтальном отделе при:
 - отсутствии жевательных зубов;
 - патологии прикуса;
 - наличии вредных и профессиональных привычек;
- 4.10. Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги имеющие осязаемый результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в ООО «Семейная стоматология».
- 4.11. Гарантийный срок может быть сокращен лечащим врачом и установлен персонально для каждого пациента (потребителя) на отдельные виды работ/услуг, с учетом объективного стоматологического статуса и особенностей состояния здоровья пациента, потребителя).
- 4.12. Гарантийный срок на работы (услуги) исчисляется с момента окончательной передачи результата работ пациенту, т.е. с момента окончания лечения (постановки постоянной пломбы), протезирования (фиксация несъемной ортопедической конструкции на постоянный цемент, наложением съемного протеза).

5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 5.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.
- 5.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 6.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период 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;
 - самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

- 6.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
- 6.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
- 6.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

7.1. 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 без решения Врачебной Комиссии Клиники. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;
- Возникновение осложнений при оказании стоматологических услуг, на участках и(или) частях полости рта, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении.
- Возникновение аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, если наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено Пациентом в Анкете (раздел медицинской карты).
- Если Пациент не предоставил достоверную информацию об общем состоянии здоровья, которая повлияла на избрание Плана лечения.
- Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или с помощью третьих лиц пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент по не уважительным 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 в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или с помощью третьих лиц пытался устранить выявленные недостатки;
- Прекращение (не завершения) лечения по инициативе или вине Пациента, в том числе и по причине нарушения условий лечения и (или) условий оплаты договора на оказание платных медицинских услуг.
- 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 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 т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, рецидивов периодонтитов, повышения или снижения чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов, убыль костной ткани и другие проблемы и(или) осложнения возникшие в следствии биологических особенностей организма);
- Пациент несвоевременно сообщил информацию о возникших нарушениях и отклонениях в состоянии здоровья, поломке и/или повреждении стоматологической аппаратуры, протезов, коронок, виниров.

7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ВИДЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного (Vitrimex)		
1.1	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2	II, V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
1.3	III, IV класс по Блэку	нет	нет
1.4	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры	8 месяцев	8 месяцев
4.	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев

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

8.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы	6 месяцев	9 месяцев
2.	Нейлоновые протезы	6 месяцев	9 месяцев
3.	Мостовидные протезы	6 месяца	12 месяца
4.	Бюгельное протезирование	6 месяца	12 месяца
5.	Коронки:		

5.1.	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	12 месяцев
5.3.	из недрагоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
6.	Коронки пластмассовые временные	1 неделя	2 недели
7.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8.	Напыление	6 месяцев	6 месяцев

- В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.
- 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%;

8.3. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по стоматологии детского возраста (временных зубов).

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения	6 месяцев	6 месяцев
2.	Пломба из композита стеклоиномерного цемента	6 месяцев	6 месяцев
3.	Лечение кариеса, пульпита молочного зуба	1 месяц	6 месяцев
4.	Лечение периодонтита молочного зуба	нет	нет

- 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%.

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