

«Утверждаю»
Директор ООО «ВиваДент»
А.Ф. Зайнулин
« 01 » 2023г.
Приложение №1
к приказу № 1/Д от 01.08.2023года



ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

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 «Стоматологическая клиника «ВиваДент» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских 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 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

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. Сроки гарантии и сроки службы о вещественных результатов медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, гарантийном талоне, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

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. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка пациента на осмотр к специалисту по контролю качества лечения до заседания врачебной комиссии обязательна.

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 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 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.

4.3. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается срок службы 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 срока службы устраняются на возмездной основе.

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

4.4.1. на установку временных ортопедических конструкций;

4.4.2. 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:

4.5.1. на установку временных ортопедических конструкций;

4.5.2. 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 медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в том числе:

4.6.1. при наличии подвижности зубов;

4.6.2. 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.

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 медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

4.7.1. при наличии подвижности зубов;

4.7.2. 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.

4.8. Гарантийные сроки на имплантацию:

- при отторжении имплантата Пациенту может быть проведена бесплатно повторная операция при условии оплаты только стоимости самих имплантатов и, при необходимости, костезамещающих материалов для повторной операции.

5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Квитанции об оказанных услугах, являющейся также Актом выполненных работ.

5.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

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

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

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

6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

6.1.6. 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. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую медицинскую организацию. 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. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО «Стоматологическая клиника «ВиваДент»» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях не уведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все оговоренные результаты медицинских услуг аннулируются;

7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;

7.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

7.1.4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.

7.1.5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

7.1.6. Пациент частично или полностью отказывается от необходимого дополнительного комплекса обследований и (или) лечения.

7.1.7. Прекращение (не завершение) 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.

7.1.8. 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, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);

7.1.9. Возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, если наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено Пациентом в Анкете (раздел медицинской карты).

7.1.10. Если Пациент не предоставил достоверную информацию об общем состоянии здоровья, которая повлияла на избрание Плана лечения.

7.1.11. 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);

7.1.12. Пациент несвоевременно сообщил информацию о:

7.1.12.1. возникших нарушениях и отклонениях в состоянии здоровья;

7.1.12.2. 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

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

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Восстановление зуба пломбой из фотополимера Унирест, (Россия)	6 месяцев	6 месяцев
2.	Восстановление зуба пломбой из фотополимера Харизма, (Германия)	12 месяцев	12 месяцев
3.	Восстановление зуба пломбой из фотополимера Filtek P-60, (США)	12 месяца	12 месяца
4.	Восстановление зуба пломбой из фотополимера Spectrum TPH, (Великобритания)	12 месяцев	12 месяцев
5.	Восстановление зуба пломбой из фотополимера Estelite, (Япония)	24 месяца	24 месяца
6.	Пломбирование корневого канала зуба разогретой гуттаперчей	12 месяцев	12 месяцев
7.	Пломбирование корневого канала зуба биокерамическим материалом BioRoot	12 месяцев	12 месяцев
8.	Восстановление зуба пломбой из фотополимера после эндодонтического лечения	12 месяца	12 месяца

8.1.1. 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%.

8.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды о вещественных результатов услуг уменьшаются на 70%.

8.1.3. Гарантия на эндодонтическое лечение аннулируется если лечение данного зуба не было завершено пациентом согласно плана лечения (не установлена коронка; не проведена реставрация; не установлена вкладка или т.п.).

8.1.4. Изменение цвета пломбы не является гарантийным случаем.

8.1.5. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояние его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок и/ или срок службы на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте.

8.1.6. При неявке на гарантийный осмотр (1 раз в 6 месяцев), гарантия, установленная пациенту, аннулируется.

8.1.7. Гарантия аннулируется в случае если пациент не выполняет назначения, рекомендации лечащего врача во время и после лечения, в том числе неявка по направлению к смежным специалистам с целью прохождения обследования и/или лечения.

8.1.9. Гарантия не распространяется на возникновение кариозных и не кариозных процессов, а также их осложнений, в результате их возникновения на других поверхностях ранее леченного зуба.

8.1.10. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии действительны только при выполнении согласованного комплексного плана лечения, в случае не выполнения пациентом такого плана лечения в разумный срок, гарантийные сроки (сроки службы) составляют три месяца.

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

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	6 месяцев	6 месяцев
2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
3.	Частичные съёмные пластиночные протезы из нейлона	12 месяцев	12 месяцев
4.	Съёмные бюгельные протезы	12 месяцев	12 месяцев
5.	Косметические пластинки	1 месяц	1 месяц
6.	Коронка, зуб цельнолитой, литой телескопический	12 месяца	12 месяца
7.	Коронка, зуб постоянный металлокерамический	24 месяца	24 месяца
8.	Коронка, зуб безметалловой из диоксида циркония	24 месяца	24 месяца
9.	Коронка, зуб, винир, вкладка керамические E-max	36 месяцев	36 месяцев
10.	Коронка постоянная металлокерамическая на имплантат	24 месяца	24 месяца
11.	Коронка безметалловая из диоксида циркония на имплантат	36 месяцев	36 месяцев
12.	Вкладка КХС	12 месяцев	12 месяцев
13.	Вкладка из диоксида циркония	24 месяца	24 месяца
14.	Имплантаты дентальные	24 месяца **	24 месяца **
15.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
16.	Протезирование зубов полными съёмными пластиночными протезами на имплантатах	24 месяца	24 месяца

8.2.1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съёмных протезов в полости рта.

8.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.

8.2.3. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

8.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды о вещественных результатов услуг уменьшаются на 50%;

8.2.5. Скол части искусственного зуба в съёмном протезе не является гарантийным случаем;

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