



Положение о гарантийных обязательствах при оказании платных медицинских услуг в ООО «Курский центр здоровья зубов»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания платных медицинских услуг в ООО «Курский центр здоровья зубов» (далее - Исполнитель).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. И РФ от 04.10.2012 года № 1006);
- Федеральным законом № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.3. Все работы и услуги Исполнителем выполняются на основании лицензии. Зуботехнические работы выполняются в лицензированных лабораториях. Все материалы и оборудование разрешены для применения на территории РФ, имеют регистрационные удостоверения.

1.4. Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта;
- лечение кариеса и некариозных поражений твердых тканей зуба;
- лечение осложненного кариеса;
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция по удалению зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- установка виниров;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортопедическое лечение;
- отбеливание зубов и т.д.

1.5. Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее)
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, накладки, виниры);
- протезы съемные и несъемные - временные и постоянные коронки, мостовидные протезы;
- имплантаты.

1.6. Гарантийное обязательство в отношении стоматологических работ является двусторонним взаимным обязательством Исполнителя и пациента (далее – Потребитель), в рамках которого Исполнитель обязуется ознакомить Потребителя с порядком гарантийного лечения установленными прогнозами лечения, а Потребитель обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

1.7. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка выполненной работе, Исполнитель обязан удовлетворить требования Потребителя, а Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

1.8. Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

1.9. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.

1.10. Срок службы – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечить Потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы Потребителем, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте Потребителя.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

2.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам Потребитель должен обратиться в регистратуру Исполнителя, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

2.2. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

2.3. Срок ответа на письменную претензию Потребителя – в течение 10 календарных дней даты регистрации. Сроки удовлетворения требований Потребителя об устранении недостатка выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций либо изготовления их заново);
- возможностей Потребителя своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

2.4. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на Потребителе. Если данное требование

удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым Потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора на оказание платных медицинских услуг и возмещения убытков.

2.5. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит Потребителю наименьший дискомфорт. При устранении недостатка путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

2.6. В случае, если ортопедическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого Потребитель конструкцией не пользовался. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

2.7. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Потребителя.

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

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Потребителя выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

2.9. В случаях, когда особенности организма Потребителя, 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 акте сдачи-приемки выполненных работ 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.

3. СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

3.1. На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы.

3.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Потребителю и подписания Акта сдачи-приемки оказанных платных медицинских услуг, в котором должен быть оговорен гарантийный срок.

3.3. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

3.4. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого Потребителя устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения

Потребителем плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения Потребителем условий предоставления гарантии.

3.5. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними.

3.6. Исполнителем установлены следующие гарантийные сроки и сроки службы стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения, эстетическая реставрация	1 год	2 года
2.	Пломба с внутриканальными штифтами	1 год	2 года

3.6.1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процесс

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

3.7. Исполнителем установлены следующие гарантийные сроки и сроки службы стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки:		
1.1.	Из металла	1 год	2 года
1.2.	Безметалловые	1 года	2 года
2.	Виниры	1 год	2 года
3.	Коронки:		
3.3.	Коронки пластмассовые временные	1 месяц	3 месяца
3.2.	Коронки металлокерамические	1 год	2 года
3.3.	Коронки безметалловые	1 год	2 года
3.4.	Коронки цельнолитые	1 год	2 года
4.	Мостовидные протезы постоянные	1 год	2 года
5.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
6.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
7.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
8.	Имплантаты дентальные	1 год	5 лет

3.7.1. В период срока гарантии перебазировка ортопедических конструкций осуществляется возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

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

3.7.3. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замков креплений.

3.7.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 50%.

3.8. Исполнитель предоставляет Потребителю гарантию на технические изделия (имплантаты) срок – 5 лет с момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в три месяца. Если гарантийный случай наступил из-за проблем с некачественной конструкции имплантата (поломка имплантата, отлом стенки имплантата, то в этом случае имплант извлекают и он будет заменен на новый.

3.9. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

3.9.1. Потребитель в процессе лечения или в течение срока гарантии обратился стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Потребитель обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия отменяется.

3.9.2. Потребитель в процессе лечения или в течение срока гарантии самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

3.9.3. Потребитель по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу.

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

3.8.5. Потребитель 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 имплантатами и т. д.).

3.9.6. Если после лечения в период действия гарантий у Потребителя возникнут заболевания и 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).

4. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

На платные медицинские услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях Исполнитель гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

Во всех случаях оказания платных медицинских услуг безусловно гарантируется:

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

- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и требованию Потребителя;
 - проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право осуществление данного вида медицинской помощи;
 - учет показателей общего здоровья Потребителя при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
 - составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
 - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
 - безопасность лечения — обеспечивается соответствием стандартам оказания медицинской помощи, комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов в РФ;
 - точная диагностика;
 - тщательное соблюдение технологий лечения;
 - применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, утративших сроков годности;
 - проведение контрольных осмотров;
 - проведение профилактических осмотров;
 - проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
 - определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.
- Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.