

Утверждаю

Приказом № ____ от «__» ____ 2024г.

Директор ООО «Амина-Дент»

_____ / _____

Главный врач _____ Павлюк Г.В.

«__» ____ 2024г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует обязательства по гарантийным срокам и срокам службы ООО «Амина-Дент» (далее по тексту именуемое «Клиника») перед Потребителем при оказании платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных

1.3. Настоящее положение в соответствии со ст. 10 Законом РФ "О защите прав потребителей" доводится до сведения Потребителя, а также размещается на информационном стенде Клиники.

1.4. Общество с ограниченной ответственностью «Амина-Дент» осуществляет медицинскую деятельность (оказывающее стоматологические услуги) на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

1.5. Для целей настоящего положения:

Платные медицинские услуги – это любые медицинские вмешательства, которые проводятся для профилактики, диагностики и лечения заболеваний либо реабилитации, согласно договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного с пациентом или его законным представителем на возмездной основе.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги не зависимо от наличия у него заболевания.

Под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат будут пониматься:

- Осмотр полости рта;
- Анестезия местная внутривертебральная (инъекционная)
- Обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- Профессиональная гигиена полости рта;
- Амбулаторные хирургические операции;
- Операция по удалению зуба;
- Отбеливание зубов.

Под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат будут пониматься:

- Диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей), рентгенологические исследование и прочее);
- Терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установка пломбы на зубе);
- Установка имплантата;
- Установка и изготовление протезов (съёмных и несъёмных), коронок временных и постоянных;

Гарантийный срок – срок, в течение которого Потребитель может, обнаружив скрытые недостатки в результате оказанных медицинских услуг, по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги.

Недостаток оказанной медицинской услуги – несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, соответствующим нормам законодательства РФ, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Потребителем в Информированном добровольном согласии (Приложение к договору на оказание платных медицинских услуг).

Срок службы – это период времени, в течение которого результат услуги пригоден к эксплуатации, исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи услуги Потребителю. На протяжении установленного срока службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

Существенный недостаток оказанной услуги – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после устранения.

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

1.6. Сроки гарантии и сроки службы овеществленных результатов медицинской услуги могут быть зафиксированы в медицинской карте Потребителя, акте выполненных услуг, информированном добровольном согласии Потребителя.

2 ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

Клиника при оказании платных медицинских услуг гарантирует:

2.1. Оказание медицинских услуг в соответствии с нормами, стандартами, установленными законодательством Российской Федерации, также в соответствии с Правилами, порядками, условиями, формами оказания медицинских услуги и их оплаты, установленными локальными актами Клиники.

2.2. Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в медицинской организации проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий установленными на эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

2.3. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты/прошедшие аккредитацию, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

2.4. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер.

2.5. Составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения.

2.6. Оказание медицинских услуг в соответствии с лицензией.

2.7. Представление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя с учетом его права и желания получать ее по доброй воле.

2.8. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Потребителя, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.

2.9. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.

3 ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, НЕ ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННОГО РЕЗУЛЬТАТА

3.1. Гарантия на оказанные Клиникой услуги, не имеющие овеществленного результата, не дается.

3.2. Потребитель вправе предъявить претензии Клинике за нарушение Клиникой гарантий, указанных в разделе 2 настоящего Положения, которое привело к ненадлежащему качеству оказанной услуги. При этом Потребитель должен доказать, что ненадлежащее качество оказанных услуг вызвано именно нарушением Клиникой данных гарантий.

3.3. Достижение результата медицинской услуги, ожидаемого Потребителем, во многом зависит от биологических особенностей организма Потребителя, его физиологической реакции на вмешательство. Ввиду того, что практическая медицина не является точной наукой, то ожидания Потребителя могут не совпасть с фактически полученным результатом. В данном случае Клиника не несет ответственности за неоправданные ожидания Потребителя по результатам оказания услуги.

4 ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

4.1 Клиника несет ответственность за качество результата оказанной услуги в течение гарантийного срока. Гарантийный срок на результат оказанной медицинской услуги, устанавливается Приложением № 1 к настоящему Положению.

4.2. Гарантийный срок, указанный в п. 4.1. настоящего соглашения, распространяется на материалы, используемые для создания результата оказания услуги.

4.3. Клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг, в случае если соблюдаются два условия:

- Клиникой были оказаны услуги в соответствии с гарантиями, указанными в разделе 1 настоящего Положения;

- Клиникой использованы для создания результата оказанной услуги материалы надлежащего качества.

4.4. Если недостаток возник ввиду физиологических особенностей, состояния здоровья Потребителя или по причине наличия у него вредных привычек, Клиника не несет ответственности за результат оказанных услуг.

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

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

5 ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

5.1. В случае обнаружения Потребителем в течение гарантийного срока недостатков в оказанных услугах или их результате, которых Потребитель не мог обнаружить при приемке и/или непосредственном оказании медицинской услуги Клинику с одним из следующих требований:

- безвозмездно устранить недостатки оказанных услуг в разумный срок;
- соразмерно уменьшить установленную цену за оказанные услуги.

В случае предъявления указанных требований Потребитель назначается на прием в Клинику для осмотра его Лечащим врачом и фиксации недостатка оказанной услуги.

5.2. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии Клиники.

5.3 Устранение недостатков в течение гарантийного срока и срока службы производится бесплатно для Потребителя.

5.4. В случаях, когда особенности организма Потребителя, в т.ч. состояние его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на медицинские услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, 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.

6 НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

6.1. Клиника не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в случае если недостатки возникли в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у потребителя заболевания «бруксизм»;
- наличия у потребителя тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявление у потребителя онкопатологии;
- выявление у потребителя заболевания «остеопороз»;
- многоплодной беременности;
- выявления у потребителя быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

6.2. Клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями Клиники, в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Потребителя, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

7 УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНАВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ

7.1. Клиника не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на 1/2;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
- установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от клиники;

7.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Потребителя, лечение может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при

последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Потребителю консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то Потребитель оплачивает полную стоимость новой работы согласно действующего прейскуранта Клиники.

8 ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

8.1. Гарантийный срок на стоматологические услуги, оказываемые Клиникой, установлены в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Лечащим врачом для каждого конкретного Потребителя могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки 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.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется лечащим врачом в медицинской карте Потребителя.

8.2. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Потребителю и окончательного расчета с Клиникой.

8.3. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции перебазировки протезов в процессе использования.

9 УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

9.1. Клиника вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в медицинской карте Потребителя, в следующих случаях:

- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Потребителя и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

- снижение иммунологической реактивности организма Потребителя, 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 (прием медикаментов, не назначенных врачом);

- при неудовлетворительной гигиене полости рта (отказ Потребителя от прохождения профессиональной гигиены полости рта согласно рекомендациям лечащего врача);

- невыполнение рекомендаций лечащего врача (отказ от лечения, пропуск профилактических приемов не реже, чем 1 раз в 6 месяцев);

- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

- иные причины, обоснованные лечащим врачом Потребителя.

10 ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

10.1. Клиника вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

- при непосещении лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема;

- при неудовлетворительной гигиене полости рта Потребителя (если Потребитель выполняет услугу по профессиональной гигиене полости рта реже чем 1 раз в 6 месяцев или в иной срок, установленный Клиникой);
- при несоблюдении рекомендаций лечащего врача и Правил эксплуатации результатов медицинских услуг, утвержденных Клиникой;
- при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;
- при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта;
- при отказе выполнения комплексного плана лечения/протезирования, согласованного с Потребителем.

10.2. В случае если после оказания услуг Потребитель обратился в другое медицинское учреждение, которое оказало ему услуги, влияющие на качество услуг, Клиника вправе уменьшить или отменить гарантийный срок на результат оказанных услуг в зависимости от степени влияния оказанной медицинской услуги в другом медицинском учреждении на результат оказанных Клиникой услуг.

11 СРОКИ ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА С ПРЕТЕНЗИЕЙ

11.1. Потребитель вправе обратиться в Клинику с претензией о качестве оказанных стоматологических услуг в течение гарантийного срока, но не позднее чем в течение семи дней с момента обнаружения данного недостатка.

11.2. Претензии, поступившие от Потребителя с нарушением сроков, указанных в п. 11.1. настоящего Положения не принимаются и не рассматриваются.

Приложение №1 к Положению
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг

1. Гарантийные сроки на медицинские услуги по терапевтической стоматологии:

№	Наименование	Срок гарантии
1.	Пломба из композита, композитная реставрация	1 год
2.	Пломба из стеклоиономерного цемента	1 месяц
3.	Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	1 год
4.	Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	1 год
5.	Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	2 год
6.	Фиксация фрагмента зуба при травме	1 месяц

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

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

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

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

2.2 Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно рекомендациям лечащего врача. Если по вине Потребителя (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 Потребителе.

2.3. Указанные ниже сроки и гарантии не распространяются на матрицы замковых креплений.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные		
1.1.	Частичные съемочные пластиночные протезы	6 месяцев	5 лет
1.2.	Полные съемочные пластиночные протезы	6 месяцев	5 лет
2.	Протезы Acetal, Квадротти	12 месяцев	5 лет
2.1.	Частичные съемные протезы	12 месяцев	5 лет
2.2.	Полные съемные протезы	12 месяцев	5 лет
3.	Мостовидные протезы постоянные		
3.1.	Из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	5 лет
3.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	5 лет
4.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	5 лет
5.	Коронки, виниры,кладки		

5.1.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	5 лет
5.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	5 лет
6.	Имплантаты дентальные	12 месяцев	От 15 до 30 лет
7.	Протезирование несъемной ортопедической конструкцией с опорой на имплантаты	12 месяцев	5 лет
8.	Протезирование съемным пластиночным протезом с опорой на дентальные имплантаты	12 месяцев	5 лет
9.	Временные конструкции:		
9.1.	Временные коронки	1 неделя	1 неделя
9.2.	Временные пластиночные протезы(микропротезы)	1 неделя	1 неделя
9.3.	Временные коронки с опорой на дентальные имплантаты	6 месяцев	До 1 года
9.4.	Временные съемные пластиночные протезы с опорой на дентальные иплантаты	6 месяцев	До 1 года
10.	Починка протезов	Без гарантии	Без гарантии

2.4. В случае неудачного исхода хирургической части:

2.4.1. Если отторжение имплантата произошло до завершения ортопедического лечения Исполнитель предоставляет возможность повторной установки имплантатов за счёт Исполнителя. В случае отказа пациентом от повторной имплантации деньги Потребителю на руки не возвращаются и при последующем лечении не учитываются

2.4.2. В случае, если дезинтеграция (отторжение) имплантата происходит после протезирования (после того, как ортопедическая конструкция установлена в полость рта) Исполнитель предоставляет возможность повторной установки имплантатов за свой счёт, но за повторное протезирование Потребитель оплачивает 50%. Это условие распространяется на те ситуации, когда дезинтеграция (отторжение) имплантата произошла в течение двух календарных лет с момента установки имплантата. За протезирование временными конструкциями на период приживления имплантатов после повторной имплантации пациент оплачивает 50%.

2.4.3. Если дезинтеграция имплантата происходит через два календарных года с момента установки имплантата, последующее стоматологическое лечение оплачивается Потребителем в полном объёме.

2.4.4. Данные обязательства не действительны в случае выявления новых обстоятельств здоровья Потребителя, усугубляющих приживление имплантата, в случае несоблюдения Потребителем рекомендаций врача, неадекватного гигиенического ухода, и ограничений по курению.

2.5. Необходимым условием для гарантий является:

2.5.1. Прохождение Потребителем каждые 6 календарных месяцев контрольного осмотра у врача хирурга-стоматолога и проведение каждые 6 календарных месяцев профессиональной гигиены полости рта.

2.5.2. Обязательная перебазировка съемного пластиночного протеза у врача-стоматолога-ортопеда не реже 1 (одного) раза в год.

2.5.3. Последовательное выполнение Потребителем всех этапов и сроков рекомендованного врачом стоматологического лечения (терапевтического, хирургического и ортопедического).

2.5.4. При несоблюдении вышеперечисленных условий гарантия на все виды ортопедических конструкций с опорой на дентальные имплантаты составляет 6 календарных месяцев.