"Утверждаю"

Директор ООО "Зет32"

_____Д.К. Назарова

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 медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Зет32» (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 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.3. Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между Клиникой и Пациентом при оказании медицинской помощи и направлено на повышение ответственности Клиники перед своими Пациентами;

1.4. ООО «Зет32», как продавец и изготовитель (исполнитель) стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы, в связи с чем, берет на себя обязательства по установлению сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг.

1.5. Клиника доводит до сведения Пациента сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде и/или сайте клиники и/или в виде записи в медицинской амбулаторной карте и/или в договоре).

1.6. Клиника рекомендует Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами).

В случае несоблюдения Пациентом указанных требований (при условии информированности о них Пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

2. Определение понятий

2.1. Гарантийный срок — это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, Исполнитель обязан удовлетворить требования Пациента относительно недостатков услуг, а Пациент вправе по своему выбору потребовать:

— безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

— соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

— безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

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

2.3. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. На протяжении установ-

ленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя.

2.4. Существенный недостаток — это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного в настоящем Положении гарантийного срока, в пределах срока службы и течении срока, установленного в договоре между Клиникой и Пациентом (20 календарных дней).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

— безвозмездного устранения недостатков;

— соответственного уменьшения цены за выполненную работу;

— расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

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

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. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

— в течение установленного срока службы — устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.3. Устранение недостатков в течение гарантийного срока, срока службы производится бесплатно для Пациента.

3.4. В случае устранения недостатков оказанной услуги гарантийный срок продлевается на период, в течение которого Пациент не мог использовать результат оказанной ему медицинской услуги. Указанный период исчисляется со дня обращения Пациента с требованием об устранении недостатков услуги до дня устранения недостатков медицинской услуги (установка новой пломбы, восстановление формы, цвета зуба, установка постоянных конструкций во рту Пациента).

4. Гарантийные сроки и сроки службы

4.1. На различные виды медицинских услуг гарантийный срок, срок службы устанавливается в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе 9 настоящего Положения.

4.2. На медицинские услуги, не указанные в разделе 9 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок, срок службы в количестве трех дней в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока, срока службы устраняются на возмездной основе.

4.3. 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, срок службы на медицинские услуги, который отражается в Гарантийном талоне или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

4.3.1. при наличии подвижности зубов;

4.3.2. 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, срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

5. Исчисление срока гарантии

5.1. Гарантийный срок, срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента подписания Акта выполненных работ.

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

5.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

6. Снижение гарантийного срока, срока службы

6.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока, срок службы:

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

6.1.2. снижение иммунологической реактивности организма 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 процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

6.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

6.1.7. при неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии уменьшается на 50%;

6.1.8. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

7. Отмена гарантийного срока, срока службы

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

7.1.1. 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 и/или при острой стоматологической боли в период времени, когда Клиника не оказывает услуги в связи с собственным распорядком рабочего времени;

7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, срока службы, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

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

7.1.4. 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.);

7.1.5. 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);

7.1.6. если скажутся форс-мажорные обсто-ятельства (авария, удар, стихийные бед-ствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

7.1.7. естественный износ матриц замковых съемных протезов;

7.1.8. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8. Обязательные гарантии

8.1. Исполнитель при оказании медицинских услуг гарантирует:

8.1.1. Безопасность — обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

8.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

8.1.3. Составление рекомендуемого (предлага-емого) комплексного плана лечения;

8.1.4. Оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;

8.1.5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

8.1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;

8.1.7. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени ис-ключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здо-ровья и опыт лечения у стоматологов;

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

8.1.9. Проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежела-тельных последствий;

8.1.10. Проведение бесплатных профилактичес-ких осмотров с частотой, определяемой врачом;

8.1.11. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с уче-том имеющихся в отечественной стомато-логии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

9. Гарантийные сроки и сроки службы на определенные виды медицинских услуг

9.1 Если Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения или применения материала (медикамента) гарантийный срок и срок службы устанавливается 3 дня.

9.2 К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

9.3 К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

— металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;

— безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония);

— частичные съемные протезы;

— полные съемные протезы.

9.3.1. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

— временные коронки;

— временные замещающие протезы.

9.4. Гарантийные сроки, срок службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере трех дней в следующих случаях:

9.4.1. на установку временных ортопедических конструкций;

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

9.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологический услуги:

— при наличии подвижности зубов — гарантийный срок устанавливает врач;

— при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

9.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

9.7. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций, замена на втулки и матрицы, осуществляется на возмездной основе.

9.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с клиники снимается.

9.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

— неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

— выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

9.11. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

9.11.1. Признаками завершения лечения являются:

— при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;

— при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы;

— при восстановлении/реставрации — восстановление формы/цвета зуба, замена/корректировка пломб.

Приложение 1

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи

1. Ортопедическая стоматология

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	**Вкладки**		
1.1	Из керамики	1 год	2 года
1.2	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
1.3	Из металла	1 год	2 года
2	Виниры	9 месяцев	1 год
3	**Коронки**		
3.1	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
3.2	Из композиционного материала	9 месяцев	1.5 года
3.3	Из металлокерамики	1 год	2 года
3.4	Из фарфора	1 год	2 года
4	**Коронки цельнолитые**		
4.1	Из КХС	1 год	2 года
5	**Коронки цельнолитые с облицовкой**	6 месяцев	6 месяцев
6	**Мостовидные протезы из металлокерамики**	1 год	1 год
7	**Бюгельные протезы**	1 год	2 года
8	**Пластиночные протезы**	1 год	2 года
9	**Шинирование**	6 месяцев	1 год

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта (ИГ более 2-х), наличие вредных привычек, приеме грубой пищи сроки гарантии на все виды протезирования уменьшаются на 50%
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия анулируется.
3. При протезировании на имплантах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией зубного протеза
4. Несоблюдение правил пользования протезом, которые делают невозможным или недопустимым использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, влечет переделку протеза за счет потребителя.
5. Гарантии не распространяются:
    - на зубные протезы при изменении протезного ложа после удаления зубов или других хирургических вмешательств,
    - зубные протезы, изготовленные пациентам до окончательного формирования челюстно-лицевого скелета,
    - протезы, изготовленные по медицинским показаниям.

9.11.2. Гарантийные сроки, срок службы на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

Приложение 2

2. Терапевтическая стоматология

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломб, эстетическая реставрация			
1	Пломба из химического композита «жидкость-порошок» и стеклоиономерного цемента		
1.1	I.VI классы по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.5	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.6	Пломба с парапульпарными, стекловолоконными и металлическими штифтами	6 месяцев	1 год
2	**Пломба из химического композита (паста-паста)**		
2.1	I. II. III. IV. V. VI класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2.2	Пломба с парапульпарными, стекловолоконными и металлическими штифтами	6 месяцев	1.5 года
3	**Пломба из композита светового отверждения**		
3.1	I. V. VI класс по Блэку	1 год	2 года
3.2	II. III класс по Блэку	9 месяцев	1.5 года
3.3	IV класс по Блэку	9 месяцев 1.5 года	
3.4	Пломба с парапульпарными, стекловолоконными и металлическими штифтами	1 год	2 года
4	**Виниры**	9 месяцев	1.5 года
5	**Вкладки**	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса

При КПУ (где К-число очагов кариеса, П-число поставленных пломб, У-число единиц удаленных зубов) зубов 13-18 сроки снижаются на 30 %.

При КПУ более 18 – сроки снижаются на 50%

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (ИГ более 2-х) сроки снижаются на 70%
3. Гарантия не распространяется при разрушении коронки зуба на 50% и более
4. Гарантия не распространяется при выраженных аномалиях прикуса

9.12. Гарантийные сроки, срок службы устанавливаются только на услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, протезы.

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не предоставляется возможным. К их числу относятся:

— обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);

— профессиональная чистка зубов;

— наложение повязки (временной пломбы);

— амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);

— лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).

Тем не менее, в случаях, когда ввиду специфики отдельных видов работ невозможно определить конкретные гарантийные сроки и сроки службы, мы гарантируем следующее:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов врачами нашей клиники благоприятный результат достигается в 98% случаев. Следует учесть, что результат лечения в каждом

конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

При удалении зуба мы гарантируем, что:

— во всех случаях удаление зуба произойдет с адекватным хирургическим вмешательством;

— бесплатно устраним возможные осложнения в раннем послеоперационном периоде (воспаление, кровотечение, отёк, боль);

При заболевании пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей) мы гарантируем в 90% случаев при соблюдении условий, которые определяет врач:

— излечение гингивита, связанного с воспалительными явлениями;

— остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;

— стабилизацию патологических процессов в тканях пародонта;

— применение сертифицированных препаратов для стимуляции регенеративных процессов в пародонте.