«Утверждаю»

Директор ООО Предприятие «Улыбка»

Зыкова М.Е.

27 июня 2017 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о гарантийных обязательствах и сроках службы**

**при оказании платных медицинских услуг**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с гражданским кодексом РФ, За коном РФ « О защите прав потребителей» правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии, сроки службы на производимые в ООО Предприятие «Улыбка» стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

**2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ**

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе/оказанной услуге пациент вправе по своему выбору потребовать:

-безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

-соответствующего/соразмерного уменьшения стоимости оказанной услуги;

-повторного оказания услуги

- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

При этом, когда речь идет об ортопедических, ортодонтических услугах, Пациент обязан возвратить ранее переданное ему изделие.

Гарантийный срок наступает с момента сдачи работы (конструкции) Пациенту.

**Срок службы** – это период, в течение которого изготовитель (Исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки; 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.

В течении установленного срока службы устраняются только существенные недостатки.

Гарантийный срок наступает с момента сдачи работы (конструкции) Пациенту.

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

**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.

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

**3. Исчисление сроков гарантии и сроков службы**

3.1 Гарантийные сроки и сроки службы распространяются только на услуги (работы), при которых есть овеществленный результат. т.е. применим к ортодонтическим и ортопедическим конструкциям, устанавливаемых пациентам для восстановления зубного ряда, а так же к пломбировочному материалу. Гарантийные сроки, сроки службы и методика их определения установлены в Приложении к настоящему положению.

3.2 Срок гарантии при установке постоянных протезов (ортодонтических аппаратов) исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов(ортодонтических аппаратов) в процессе носки.

3.4 Стоматологические заболевания, не указанные в Положении, устанавливается гарантийный срок в размере 7 дней, в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений и рецидивов после проведения лечения, о чем пациент должен быть информирован. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе, о чем пациент должен быть поставлен в известность.

3.5 На стоматологические услуги, не указанные в разделе 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.

3.6. 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 наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов

протезирования.

3.7 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 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.

3.8 Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.

3.9 Момент передачи пациенту результата выполнения ортопедической услуги с несъемной ортопедической конструкцией – фиксация пациенту ортопедической конструкции на цемент с любой степенью фиксации (в том числе «временный цемент» – цемент со средней степенью фиксации или «постоянный цемент» –цемент с сильной степенью фиксации).

Со дня передачи пациенту съемных конструкция в пользование.

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

**5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)**

5.1. 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 средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

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

- При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

- При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

**6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)**

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

- Пациент в течении гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, ортодонтических аппаратов) в любое другое медицинское учреждение или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п. (Кроме случаев, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др).

- Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы),

установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить

выявленные недостатки;

- Пациент по неуважительным 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 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 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);

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований,

Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы)

по оказанным услугам.

6.2 Гарантия не устанавливается на неоконченное (незавершенное) лечение в клинике по причине неявки пациента по установленному режиму явки на прием.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи.

**Приложение 1**

Терапевтическая стоматология

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
| 1 | Реставрация(пломба) постоянная | 1 год | 1 год |
| 2 | Реставрация(пломба) временная | 1 неделя | 1 неделя |
| 3 | Пломбировка корневых каналов | 3 месяца | 3 месяца |

- Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе поражения

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%

При КПУ 18 сроки снижаются на 50%

- При неудовлетварительной гигиене полости рта –сроки уменьшаются на 70%

**Приложение 2**

Ортопедическая стоматология

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
| 1 | Съемные протезы | 1 год | 1 год |
| 2 | Мостовидные протезы постоянные | 1 год | 1 год |
| 3 | Мостовидные протезы временные | 3 месяца | 6 месяцев |
| 4 | Протезирование постоянное с опорой на имплантатах | 1 год | 1 год |
| 5 | Протезирование временное с опорой на имплантаты | 3 месяца | 6 месяцев |
| 6 | Починка протеза | 1 месяц | 1 месяц |
| 7 | Коронки, виниры постоянные | 1 год | 1 год |
| 8 | Коронки, виниры временные | 1 месяц | 3 месяца |

-В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических

конструкций осуществляется на возмездной основе.

- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на

постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по

различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то

гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

-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%.

**Приложение 3**

Хирургическая стоматология

1.Удаление зуба.

Учреждение гарантирует, что удаление зуба происходит с адекватным хирургическим вмешательством. Исполнитель гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период (за исключением осложнений лечение которых проводится в стационаре), воспаление, кровотечение, отек, боль.

2. Операция имплантация, костная пластика, мягкая пластика.

Процент приживления имплантата составляет 95%

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|  | Имплантаты дентальные | 1 год | 1 год |

- В течении срока службы имплантата установленного производителем,

превышающего установленный Клиникой срок службы имплантата, клиника

обязуется:

- В случае клинической возможности и необходимости провести замену

имплантата безвозмездно, т.е. безвозмездно удалить, а также затем

безвозмездно оказать услуги по повторной операции имплантации

замененного медицинского изделия.

-В случае клинической необходимости проведения операции по увеличению

костной ткани в области повторной имплантации эти услуги Пациентом

оплачиваются дополнительно.

-Услуги последующего протезирования оплачиваются Пациентом

дополнительно.

- Возврат денежных средств производителем имплантатов в течении срока

службы имплантатов не предусмотрен.

**Приложение 4**

Ортодонтия

Исполнитель в праве гарантировать: точность диагностики, выявление причины зубочелюстных аномалий, подбор оптимальной ордотонтической аппаратуры.

К ортодонтическому лечению относятся услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. Ортодонтическая стоматология – неточная наука, поэтому врач, проводящий лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов.