

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «ЭЛЬ СТОМ»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ (действующая редакция), Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 года № 1006.
- 1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги, оказанные в ООО «ЭЛЬ СТОМ (Далее - Исполнитель) и порядок их установления.
- 1.3. Исполнитель обязан:
 - оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между пациентом и Учреждением;
 - в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, на которые распространяется гарантия;
 - устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков.
- 1.4. Исполнитель устанавливает гарантийные обязательства на овеществленные результаты услуг в виде Гарантийного срока. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента окончания оказания услуги и подписания акта приемки-сдачи оказанных услуг.
- 1.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки гарантии (в виде информации на стенде, интернет-сайте по адресу www.elstomclinic.ru и в акте приемки-сдачи оказанных услуг).

2. Термины и определения

- 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;

Срок службы услуги исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого услуга пригодна к использованию.
- 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 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. Сроки гарантии и сроки службы овеществленных результатов медицинских услуг фиксируются в акте приемки-сдачи оказанных услуг.
- 2.6. Под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат, понимаются: осмотр полости рта; анестезия местная внутривидовая; обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение); профессиональная гигиена полости рта; ортодонтическое лечение.
- Под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат, понимаются: терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита (результатом услуги является установленная пломба на зубе); установка ортодонтических аппаратов, несъемных ретейнеров; установка брекетов и других ортодонтических конструкций.

3. Правила предоставления гарантий

- 3.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:
- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, явка на прием в соответствии с назначениями лечащего врача;
 - обеспечения необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
 - прохождение пациентами профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованному лечащим врачом.
- 3.2. В отдельных случаях, по настоянию пациента (его законного представителя), лечение или протезирование может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.
- 3.3. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба. Если в течение оговоренного срока (срок устанавливается врачом и прописывается в медицинской карте пациента) все же возникло осложнение и пациенту требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к специалисту.
- 3.4. Гарантия на оказанные Исполнителем услуги, не имеющие овеществленного результата, не распространяется, гарантия выражается в качественно оказанной медицинской услуге.
- 3.5. Исполнитель 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;
 - 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, независимым от Исполнителя;
 - услуги, на проведении которых настоял пациент (законный представитель) несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте.;
 - при наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы;
 - на терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.);

- при не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;
 - на лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);
 - временная пломба;
 - лечение временных зубов.
- 3.6. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей пациента.
- 3.7. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п.7 настоящего Положения.

4. Уменьшение гарантийного срока

- 4.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в Амбулаторной карте Пациента, в следующих случаях:
- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания); снижение иммунологической реактивности организма 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 (прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – гарантийный срок уменьшаются на 50%;
 - при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 гарантийный срок снижается на 30%;
 - при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%;
 - нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
 - иные причины, обоснованные лечащим врачом пациента.

5. Прекращение действия гарантии

- 5.1. Пациент (законный представитель) лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:
- в случае отказа пациента (или его законного представителя) заверения согласованного плана лечения;
 - при невыполнении рекомендаций врача;
 - при несоблюдении гигиены полости рта (при ортодонтическом лечении гарантийный срок уменьшается на 50%);
 - при утере ортодонтической конструкции;
 - при вмешательстве пациента или врача-стоматолога другого лечебного учреждения в конструкцию ортодонтического аппарата, лечение зубов, находящихся на гарантии;
 - травме и прочих непредвиденных ситуациях, и катаклизмах, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы;
 - при несоблюдении пациентом графиков посещений, предусмотренных планом лечения;

6. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

- 6.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 6.2. После осмотра врач или врачебная комиссия принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

7. Виды платных медицинских услуг и сроки гарантий

7.1. Терапевтическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта I, V, VI класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров: <i>постоянного зуба</i>	1 год	2 года
Восстановление зуба пломбой IV класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров: <i>реставрация фронтальной группы постоянных зубов</i>	1 год	2 года
Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта II, III класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров: <i>постоянного зуба</i>	1 год	2 года
Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта I, V, VI класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров: <i>временного зуба</i>	6 мес.	1 год
Восстановление зуба пломбой IV класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров: <i>реставрация фронтальной группы временных зубов</i>	6 мес.	1 год
Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта II, III класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров: <i>временного зуба</i>	6 мес.	1 год
Герметизация фиссур	6 мес.	1 год

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

7.2. Ортодонтия

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Съемные ортодонтические аппараты	6 мес.	1 год
Несъемный ретейнер	6мес.	1 год

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с «30» сентября 2021 г. и действует бессрочно.

8.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.