

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ
Приложение к договору на оказание медицинских платных 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 в ООО Ск «Жемчужина». (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 (ПМПФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 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;
 - возврата оплаченных за услуги денежных средств.
- 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 №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).
- 2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение к договору на оказание платных стоматологических услуг), 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. 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(по телефону или лично), изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу или главному врачу. После осмотра врач принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
- 3.2 Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3 Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 4.1 Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.
- 4.2 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):
- 5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - 5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми и хроническими инфекционными заболеваниями;
 - 5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - 5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
 - 5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - 5.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
- 5.3. При показателе ЮТУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
- 5.4. При ЮТУ более 18 -сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.
- 5.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели и срок службы в размере двух недель, 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 и срока службы устраняются на возмездной основе.

- 5.6. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
- 5.6.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 5.6.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме, идущей вразрез с рекомендациями врача по объёму лечения и протезирования, выбору ортопедической конструкции, очередности этапов, срокам и проч. срочные работы) и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 5.7. 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 и срок службы на стоматологические услуги, который отражается в Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
- 5.7.1. при наличии подвижности зубов;
 - 5.7.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз, патологическая стираемость. 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 десны.
 - 5.7.3. при наличии патологии прикуса.
 - 5.7.4. при наличии бруксизма (повышенная стираемость зубов). Обязательным условием гарантии в этом случае является ношение пациентом разобщающей назубной каппы, низкая клиническая коронка зуба, коронка зуба вне прикуса.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 6.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
- 6.1.1. Пациент в процессе лечения или в течении 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;
 - 6.1.2. Пациент в процессе лечения или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
 - 6.1.3. Пациент пропустил сроки очередной явки на приём к врачу, прервал начатое лечение и (или) протезирование (по любой причине);
 - 6.1.4. При неявке на очередной контрольный осмотр (через каждые 6 месяцев с момента передачи результата услуги пациенту или чаще, по рекомендации врача) гарантийный срок составляет 6 месяцев от момента передачи результата услуги Пациенту.
 - 6.1.5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применении материала (материала). При желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме, идущей вразрез с рекомендациями врача по объёму лечения и протезирования, выбору ортопедической конструкции, очередности этапов, срокам и проч., и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
 - 6.1.6. 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 (гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов) при лечении других заболеваний);
 - 6.1.7. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование 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 пациенту 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 пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по указанным услугам

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

Гарантийные сроки на оказание услуги устанавливаются индивидуально. Условия гарантии специально оговариваются на консультации и могут меняться в ходе лечения при выяснении новых обстоятельств здоровья пациента. Условия гарантии отмечаются в медицинской карте Пациента или в Информированном согласии (приложение к дого-вору) на каждый отдельный вид лечения (имплантация, протезирование, терапевтическое лечение, ортодонтическое лечение, хирургическое лечение и проч.).

Предварительные Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

- пломба из цемента стеклоиономерного: Срок гарантии: 3 мес. Срок службы: 3 мес.
- пломба из композита химического отверждения: Срок гарантии: 0,5 года. Срок службы: 0,5 года.
- пломба из композита светового отверждения (фотополимерного): Срок гарантии: 12 мес. Срок службы: 12 мес.,
- эндодонтическое лечение пульпита---Срок гарантии: 1 мес. Срок службы: 12 мес.
- эндодонтическое перелечивание каналов(без гарантии), если иное не отмечено врачом в медицинской карте

Предварительные гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

- На протезирование съёмными конструкциями гарантийный срок и срок службы: 1 год, если иное не отмечено врачом в медицинской карте. Если протезирование съёмным протезом проводится **впервые**, то через 6 месяцев после сдачи конструкции показано проведение перебаазировки для компенсации атрофии альвеолярного гребня (за отдельную плату) или, в особых случаях (пародонтоз и др.), изготовление новой конструкции (за отдельную плату).
- На протезирование несъёмными цельнометаллическими или металлокерамическими конструкциями (коронки, мостовидные протезы и т.д.) гарантийный срок и срок : гарантийный срок и срок службы службы 2 года, если иное не отмечено врачом в медицинской карте.
- На протезирование **несъёмными цельнокерамическими** конструкциями (виниры, вкладки, коронки и т.д.) гарантийный срок и срок службы 1 год с момента установки конструкции в полость рта, если иное не отмечено врачом в медицинской.
- На **несъёмные** конструкции с **опорой на имплантаты** (коронки, мостовидные протезы) гарантийный срок и срок службы 2 года, если иное не отмечено врачом в медицинской карте и (или) информированном согласии на лечение (Приложение №2).
- На штампованные коронки: гарантийный срок и срок службы 1 год.
- пластмассовые коронки : гарантийный срок и срок службы 3 мес.
- Коронки с облицовкой и мостовидные протезы с фасетками : гарантийный срок и срок службы 6 мес.

- Починка протеза: гарантийный срок и срок службы 1 мес.

7.3. Данные гарантийные сроки и сроки службы рекомендованы для пациентов с единичным кариесом или множественным стабилизированным кариесе или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18- сроки снижаются на 30%. При КПУ>18 - сроки снижаются на 50%.

В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если, по вине Пациента (по любым причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.

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

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

Гарантийный срок на показания УЗД: 1мес

ОБРАЗЕЦ