

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Парадиз Денталь»

/Жиронкин Е.Н./

«02» августа 2021 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Парадиз Денталь» (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. 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.
- 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. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
- 2.6. Сроки гарантии и сроки службы о вещественных результатах медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте или ином документе, установленном локально.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться на ресепшен Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя.
- 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 и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 4.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.
- 4.3. Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта).

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 5.1. Возможные обстоятельства, влекущие за собой уменьшение продолжительности 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 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 средств гигиены, 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 КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
- 5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 6.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
- 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую медицинскую организацию. Исключения составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО «Парадиз Денталь» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все о вещественные результаты медицинских услуг аннулируются;
- 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи

- третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;
- 6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
- 6.1.4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.
- 6.1.5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
- 6.1.6. 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, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);
- 6.1.7. 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);
- 6.1.8. В случае установки ортопедической конструкции (коронки, мостовидного протеза) с опорой на импланты у иного лица, оказывающего медицинские услуги.
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

- 7.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного		
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	1 неделя	1 неделя
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры	12 месяцев	12 месяцев
4.	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев

- 7.1.1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.
- 7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 70%.

7.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по детской стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита, композитная реставрация <u>постоянного</u> зуба	12 месяцев	12 месяцев
2.	Пломба из композита, композитная реставрация <u>временного</u> зуба	6 месяцев	12 месяцев
3.	Пломба из композита, композитная реставрация <u>временного</u> зуба после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	3 месяца	12 месяцев
4.	Пломба из цемента стеклоиономерного	1 месяц	6 месяцев
5.	Постоянные коронки	12 месяцев	12 месяцев

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

7.2.2. КП и КПУ- стоматологический индексы, определяющие состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для работ по детской стоматологии для пациентов до 18 лет:

3-6 лет:

При КП и КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%

При КП и КПУ > 6 сроки снижаются на 50%

7-10 лет:

При КП и КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%

При КП и КПУ > 8 сроки снижаются на 50%

11-14 лет:

При КП и КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%

При КП и КПУ > 8 сроки снижаются на 50%

15-18 лет:

При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%

При КПУ > 9 сроки снижаются на 50%

7.2.3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налета.

7.2.4. При нарушении периодичности профилактических осмотров через 3,6,12 месяцев после поведенного лечения сроки снижаются на 70%.

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

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

- 7.3.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (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 пациенте.
- 7.3.3. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 7.3.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 50%;
- 7.3.5. 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 наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 7.3.6. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
- на установку временных ортопедических конструкций;
 - при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Мостовидные протезы постоянные		
2.1.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяца	12 месяца
2.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
3.	Бюгельное протезирование	12 месяца	12 месяца
4	Коронки, вкладки, виниры постоянные:		
4.1.	из пластмассы	3 месяцев	3 месяцев
4.2.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	12 месяцев
4.3.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
5.	Имплантаты дентальные	12 месяцев	12 месяцев
6.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
7.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев	18 месяцев

- 7.4. На стоматологические услуги, не указанные в пунктах 7.1., 7.2. и 7.3. 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/или 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.

- 7.5. На стоматологические услуги, не указанные в пунктах 7.1., 7.2. и 7.3. настоящего Положения, устанавливается 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/или проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.
- 7.6. 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 медицинской карте или ином документе, установленном локально, в том числе:
 - 7.6.1. при наличии подвижности зубов;
 - 7.6.2. при наличии сопутствующих заболеваний: пародонтит и иных заболеваний слизистой оболочки полости рта. 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.
- 7.7. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
 - 7.7.1. при наличии подвижности зубов;
 - 7.7.2. при наличии сопутствующих заболеваний: пародонтит и иных заболеваний слизистой оболочки полости рта. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.