

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 стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Созвездие» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических 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 услуга пригодна к безопасному использованию и в случае обнаружения существенных недостатков в оказанных услугах, Пациент, если докажет, что существенные недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента, вправе потребовать по своему выбору:
 - 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, 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, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 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, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 4.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 4.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.
- 4.3. На различные виды стоматологических услуг гарантийный срок (срок службы) устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе 8 настоящего Положения.
- 4.4. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 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. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.
- 4.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 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. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.

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 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 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%.
- 5.5. При желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели.
- 5.6. 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 и срок службы на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
 - 5.6.1. при наличии подвижности зубов;
 - 5.6.2. 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 и срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

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 по неубажительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
 - 6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
 - 6.1.5. 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.);
 - 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 при лечении других заболеваний);
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

- 7.1. При оказании медицинских стоматологических услуг ООО «Созвездие» гарантирует:
 - 7.1.1. Безопасность услуги – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.
 - 7.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле.
 - 7.1.3. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией.
 - 7.1.4. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.
 - 7.1.5. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку

врачей и медицинских сестёр.

7.1.6. Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий.

7.1.7. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.

7.2. Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «Созвездие», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№	Наименование	Срок гарантии (Срок службы)
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного (Vitrimar)	
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	1 день
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев
2.	Пломба из компомера светового отверждения (TwinkyStar)	
2.1.	I класс по Блэку	12 месяцев
2.2.	II класс по Блэку	6 месяцев
2.3.	III, IV класс по Блэку	1 день
2.4.	V класс по Блэку	6 месяцев
3.	Пломба из композита светового отверждения	1 год
4.	Виниры из композита светового отверждения	1 год
5.	Вкладки из композита светового отверждения	1 год
6.	Шина из стекловолоконного материала	1 год
7.	Реставрация фронтальной группы зубов композитным материалом светового отверждения	1 год

8.1.1. 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%.

8.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

8.2. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

№	Наименование	Срок гарантии (Срок службы)
1.	Пластмассовые протезы	
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	1 год
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год
2.	Нейлоновые протезы	
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	1 год
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	1 год
3.	ACRY FREE протезы	
2.1.	Частичные съёмные ACRY FREE протезы	1 год
2.2.	Полные съёмные ACRY FREE протезы	1 год
4.	Бюгельные протезы:	
4.1.	Бюгельные протезы с замковым креплением	1 год
4.2.	Бюгельные протезы с кламперами	1 год
5.	Мостовидные протезы:	
5.1.	из металлокерамики	1 года
5.2.	из диоксида циркония	1 года
5.3.	керамические	1 года
5.4.	цельнолитые	1 года
6.	Коронки:	
6.1.	из металлокерамики	1 года
6.2.	из диоксида циркония	1 года
6.3.	из диоксида циркония PRETTAU	1 года
6.3.	из безметалловой керамики E-MAX	1 года
6.4.	из пластмассы временные	1 месяц
6.5.	из металлопластмассы	6 месяцев
6.6.	цельнолитые	1 года
7.	Напыление	6 месяцев
8.	Керамическая вкладка (винир)	1 год
9.	Починка протезов	10 дней

- 8.2.1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
- 8.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.
- 8.2.3. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 8.2.4. 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).
- 8.2.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- 8.2.6. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

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

- повторное эндодонтическое лечение;
- **операция по установке зубного имплантата и микроимплантата;**
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- операция удаления зуба;
- зубосохраняющие операции (цистэктомия с резекцией верхушки корня);
- ортодонтическое лечение;
- при восстановлении зубов, разрушенных более чем на ½ объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

8.4. Реставрация и лечение зубов во фронтальном участке (передних) является условным (без каких-либо гарантий) при:

- отсутствию жевательных зубов;
- патологии прикуса;
- наличии вредных привычек;
- наличии профвредностей.

8.5. Гарантийные сроки и сроки службы на эндодонтическое лечение по поводу острого и хронического гранулирующего или гранулематозного периодонтита и кисты корня зуба установить не представляется возможным.

8.6. Гарантийные сроки и сроки службы на имплантаты

№	Наименование	Срок гарантии (Срок службы)
1.	Имплантат Alpha Bio	1 год
2.	Имплантат Astra Tech	1 год
3.	Микроимплант VectorTAS/BioRay	1 неделя

8.6.1. Гарантии распространяются на пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний и только при условии посещения Пациентом профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в 3 месяца к лечащему врачу.

8.6.2. Сроки гарантии (сроки службы) не имеют свою силу в случае, изготовления ортопедических протезов с использованием протетических компонентов в другой клинике.

8.6.3. В период срока гарантии (срока службы) во время ортодонтического лечения подкрутка микроимпланта осуществляется на возмездной основе.

8.7. Гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтические аппараты

№	Наименование	Срок гарантии (Срок службы)
1.	Несъемный ретейнер	6 месяцев
2.	Аппарат Деришвайлера	1 месяц
3.	Внеротовые аппараты	1 месяц
4.	Съемный протез (пластинка)	1 месяц
5.	Съемный аппарат одночелюстной	1 месяц
6.	Съемный аппарат двухчелюстной	1 месяц
7.	Вестибулярная пластинка	1 месяц
8.	Каппы	1 месяц

8.7.1. Ремонт ортодонтической системы во время эксплуатации, съемной ортодонтической аппаратуры такие как: перелом, трещины в пластмассовых деталях ортодонтического аппарата или его металлических частях, приварка новых элементов - не относятся к гарантийным случаям и должны быть оплачены отдельно.

9. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

9.1. Терапевтическая стоматология

9.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- подвижность пломбы;
- выпадение пломбы.

9.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

9.2. Ортопедическая стоматология

9.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки, выпадение и подвижность вкладки;
- изменение цвета протезов (кроме окрашивания пищевыми красителями);
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.