

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг в ООО "МЦ «Каролина-Дент»

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 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года № 736.
- 1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги, оказанные в ООО "МЦ «Каролина-Дент" (Далее - Исполнитель) и порядок их установления.
- 1.3. Исполнитель обязан:
 - оказывать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между пациентом и Исполнителем;
 - 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 о вещественные 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 приема-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 <https://gorclinica.ru/> (при наличии) и в акте приема-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 о вещественных результатах медицинских услуг фиксируются в акте приема-сдачи оказанных услуг.
- 2.6. Под медицинскими услугами, не имеющими о вещественный результат, понимаются: осмотр полости рта; анестезия местная внутривитовая; обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение); профессиональная гигиена полости рта; ортодонтическое лечение.
Под медицинскими услугами, имеющими о вещественный 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;
 - прохождения пациентами профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованным 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. Возникшие 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 о вещественного результата, не распространяется, гарантия выражается в качественно оказанной медицинской услуге.
- 3.5. Исполнитель не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:
 - эндодонтического перелечения зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
 - восстановление пломбы зуба, коронка которого разрушена более чем на $\frac{1}{4}$;
 - 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, независящим от Исполнителя;
 - услуги, на проведении которых настоял пациент (законный представитель) несмотря на

указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласно на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте;

- при наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кровеносных 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 и уведомив 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 уменьшается 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;

- травмы 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 изложить суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 6.2. После осмотра врача врачебная комиссия Исполнителя 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
Лечение кариеса	6 месяцев	
Лечение пульпита	6 месяцев	
Лечение периодонита	6 месяцев	

7.2. Косметическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Восстановление первоначальной формы/цвета зуба без протезирования	6 месяцев	
Изменение первоначальной формы/цвета зуба без протезирования	6 месяцев	
Замена/корректировка пломб	6 месяцев	
Подготовка зубов под протезирование	6 месяцев	

7.3. Ортопедическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Постоянные несъемные конструкции (коронки, мостовидные конструкции)	12 месяцев	

Постоянные съёмные (полные и частично съёмные) пластичные протезы, бюгельные протезы	4 месяца	
Временные ортопедические работы		
Временные ортопедические работы даётся гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более двух недель, исключения составляют временные конструкции длительного ношения, изготовленные лабораторными методами.		

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

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Потребителя (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.

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

При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 50%;

Гарантийный срок на лечение и протезирование зубов, на которых ранее были пломбы и коронки, установленный не в клинике ООО "МЦ «Каролина-Дент»

- 6 месяцев.

Гарантийный срок на лечение и постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее уже были пролечены не в клинике ООО "МЦ «Каролина-Дент»

1 неделя.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с «01» декабря 2024 г. и действует бессрочно.

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