Утверждено 24 декабря 2015г.
Генеральным директором
ООО «Денталия» Матафонов П.Н.

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 медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Денталия» (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. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.3. Настоящее Положение создано в целях:

— улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между Клиникой и Пациентом при оказании медицинской помощи;

— оказания правовой помощи руководителю ООО «Денталия».

1.4. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений клиник, оказывающих стоматологические услуги, и Пациентов с другой стороны:

ООО «Денталия», оказывающее стоматологические услуги, является исполнителем, а Пациент — потребителем этих услуг.

ООО «Денталия», как исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) Пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования

могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам — в течении срока службы.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, сайте клиники, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре, гарантийном талоне).

Также Исполнитель рекомендует Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, и т.д. в соответствии с установленными стандартами).

В случае несоблюдения Пациентом указанных требований (при условии информированности о них Пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

2. Определение понятий

2.1. Гарантийный срок — это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, Исполнитель обязан удовлетворить требования Пациента относительно недостатков услуг, а Пациент вправе по своему выбору потребовать:

— безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

— соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

— безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

2.2. Недостаток — это несоответствие оказанной медицинской услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии.

2.3. Срок службы - результата оказанной услуги исчисляется со дня его принятия результата работы и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию. На протяжении установленных сроков службы ООО «Денталия» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя.

2.4. Существенный недостаток — это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Если срок службы не установлен, то в течение 10 лет со дня принятия

выполненной работы. Указанные требования должны быть устранены Исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования Пациентом, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

— безвозмездного устранения недостатков;

— соответственного уменьшения цены за выполненную работу;

— расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

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. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

— в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

— в течение установленного срока службы — устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.3. Устранение недостатков в течение гарантийного срока, срока службы производится бесплатно для Пациента.

3.4. В случае устранения недостатков оказанной услуги гарантийный срок продлевается на период, в течение которого Пациент не мог использовать результат оказанной ему медицинской услуги. Указанный период исчисляется со дня обращения Пациента с требованием об устранении недостатков услуги до дня устранения недостатков медицинской услуги (установка новой пломбы, восстановление формы, цвета зуба).

4. Гарантийные сроки и сроки службы

4.1. На различные виды медицинских услуг гарантийный срок, срок службы устанавливается в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе 9 настоящего Положения.

4.2. На медицинские услуги, не указанные в разделе 9 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок, срок службы в размере трех дней 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, срока службы устраняются на возмездной основе.

4.3. 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, срок службы на медицинские услуги, который отражается в Гарантийном талоне или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

4.3.1. при наличии подвижности зубов;

4.3.2. 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, срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

5. Исчисление срока гарантии

5.1. Гарантийный срок, срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.

6. Снижение гарантийного срока, срока службы

6.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока, срока службы:

6.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

6.1.2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

6.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии уменьшается на 50%;

6.1.7. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

7. Отмена гарантийного срока, срока службы

7.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение 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;

7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, срока службы, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

7.1.4. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий.);

7.1.5. 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);

7.1.6. если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

7.1.7. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

7.8. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8. Обязательные гарантии

8.1. Исполнитель при оказании медицинских услуг гарантирует:

8.1.1. безопасность — обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

8.1.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

8.1.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

8.1.4. оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;

8.1.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

8.1.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;

8.1.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

8.1.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

8.1.9. проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

8.1.10. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

8.1.11. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

9. Гарантийные сроки и сроки службы на определенные виды медицинских услуг

9.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

9.1.2. Признаками завершения лечения являются:

— при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;

— при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы;

— при восстановлении/реставрации — восстановление формы/цвета зуба, замена/корректировка пломб.

9.2. Гарантийные сроки, срок службы на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
Кариес на жевательной поверхности зуба	1	2
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1	2
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1	2
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки, кариес в предесневой области	6 мес.	2
Покрытие пломбировочным материалам губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1	2

Если Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения или применения материала (медикамента) гарантийный срок и срок службы устанавливается 3 дня.

.

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

— обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);

— профессиональная чистка зубов;

— наложение повязки (временной пломбы);

— лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);

— отбеливание зубов.

Тем не менее, в случаях, когда ввиду специфики отдельных видов работ невозможно определить конкретные гарантийные сроки и сроки службы, мы гарантируем следующее:

Следует учесть, что результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.