УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «МЕДСТОМ»

_____ М.Е. Блейзер
«12» января 2025 г.

Положение
о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «МЕДСТОМ»

1. Общие положения

1.1.Настоящее Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «МЕДСТОМ» (далее именуется – Положение) вместе с договором на оказание платных стоматологических услуг, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «МЕДСТОМ» (далее – клиника) перед пациентом при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

1.2.Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона «о Защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2003-1-ФЗ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006».

1.3.Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие неовеществленные результаты услуг гарантия выражается в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении пациентом Правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических услуг, Правил внутреннего распорядка медицинской организации, Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой.

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 выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой конструкции из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем конструкцию;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Требования, связанные с недостатками выполненной работы, оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказании услуги).

Если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), пациент вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока.

2.2. Срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

Срок службы – период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, пациент вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы.

Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления пациентом или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена 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.

3. Права и обязанности клиники и пациента

3.1. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг пациент должен обратиться к администратору 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.

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. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические работы (услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от клинической ситуации, наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

5. Снижение гарантийного срока (срока службы)

5.1. В случаях, когда особенности организма пациента, в том числе состояния его ротовой полости не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги.

Обязательным условием в случае снижения гарантийных обязательств является наличие соответствующей записи в амбулаторной карте стоматологического больного (форма 043-у).

Возможные причины снижения периода гарантийного срока (срока службы):

- наличие подвижности зубов;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. 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;
- влияние общих заболеваний пациента на течение 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 (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- 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%.

5.5. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

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 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. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обратился за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются.

6.1.2. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу.

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применении материала (медикаментов).

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. Возникновения у пациента в процессе лечения, протезирования или после его окончания проблем сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Исполнителем лечебных технологий.

6.1.7. В случае несоблюдения пациентом Правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических услуг, пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

6.1.8. Если пациент умышленно или по неосторожности скрыл, или дал Исполнителю ложную информацию о перенесенных заболеваниях, оперативных вмешательствах, аллергических реакциях и реактивных психических состояниях в документах, имеющих отношение к Договору на оказание платных медицинских услуг, а также по иным осованиям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6.1.9. Отторжения имплантатов в результате соматического заболевания.

7. Гарантийные сроки и сроки службы

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

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения		
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II, III класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.3.	IV класс по Блэку	1 неделя	1 неделя
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.	Виниры	2 недели	2 недели
3.	Пломба и реставрация зуба после первичного эндодонтического лечения	6 месяцев	6 месяцев
4.	Восстановление депульпированного зуба, который пациент не согласился покрывать коронкой при наличии показани	2 недели	2 недели
5.	Постоянная пломба под коронку после энодонтического лечения	12 месяцев	12 месяцев
6.	Эндодонтическое лечение зубов – первичное*	12 месяцев	12 месяцев
7.	Эндодонтическое лечение зубов – повторное* Гарантия на повторное эндодонтическое лечение не распространяется, так как невозможно спрогнозировать 100% результат в виде срока. Мы можем прогнозировать только процент успешности лечения в зависимости то каждого конкретного случая. *Все хирургические и ортопедические манипуляции, связанные с устранением осложнений после первичного и повторного эндодонтического лечения, пациент оплачивает дополнительно. На эндодонтическое лечение, начатое или продолженное в другой стоматологической клинике, гарантии не распространяются	1 неделя	1 неделя
8.	Временные пломбы Если пациент в определенный врачом срок не устанавливает постоянную пломбу, на эндодонтическое лечение и восстановление временной пломбы гарантия не распространяется	Установленный врачом срок, зафиксированный в медицинской карте	Установленный врачом срок, зафиксированный в медицинской карт
9.	Постановка шины, приклеивание ретейнера	3 месяца	3 месяца

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

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

При КПУ больше 18 сроки снижаются на 50%.

7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.

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

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные *При коррекции протезов в процессе использования срок гарантии (срок службы) не возобновляется		
1.1.	Частичные/полные съемные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Мостовидные протезы постоянные		
2.1.	Из металлокерамики и металла	12 месяцев	12 месяцев
2.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
2.3.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	12 месяцев
	Коронки, вкладки, виниры постоянные		
2.4.	Из пластмассы	1 месяц	1 месяц
2.5.	Из металлокерамики и металла	12 месяцев	12 месяцев
2.6.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
2.7.	Дентальная имплантация и протезирование на имплантах При условиях: - контрольный осмотр после завершения протезирования с опорой на имплантаты через 3-6 месяцев по назначению врача-ортопеда; - профессиональная гигиена каждые 3 месяца.	12 месяцев	12 месяцев
2.8.	Починка съемных протезов	1 месяц	1 месяц
2.9.	Временные коронки	1 месяц	1 месяц

7.2.1. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях: при желании пациента выполнить работу по определенной им схеме и при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

7.2.2. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы локаторов съемных протезов.

7.2.3. Данные сроки рекомендованы для пациентов, своевременно посещающих профилактические осмотры и комплекс профессиональной гигиены.

Гарантийный срок может быть уменьшен при несоблюдении пациентом графика профилактических осмотров и профессиональной гигиены, а также несоблюдения рекомендаций лечащего врача (ношение защитной каппы, питание, спортивные мероприятия и т.д.).

7.3. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по дентальной имплантации и хирургии.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Дентальная имплантация - при условии установки имплантатов в собственную кость достаточного объема и без использования методик по наращиванию костной ткани	6 месяцев	6 месяцев

2.	Дентальная имплантация - с применением методик наращивания костной ткани и направленную регенерацию костной ткани (синус-лифт, пересадку костных блоков, мембранная техника и др. методы)	2 недели	2 недели

7.3.1. Указанные сроки гарантии и сроки службы распространяются на следующих условиях:

- контрольный осмотр после завершения протезирования с опорой на имплантаты через 3-6 месяцев пр назначению врача-ортопеда;
- профессиональная гигиена каждые 6 месяцев. При наличии заболеваний тканей пародонта (гингивит или пародонтит), курении, беременности – профессиональная гигиена – по индивидуальному плану.

7.3.2. Гарантии не распространяются на хирургические манипуляции, в том числе пародонтологические, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых).

Существует возможность появления экзостозов после удаления зубов. Все хирургические манипуляции, связанные с удалением экостозов, пациент оплачивает дополнительно.