

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных сроках и сроках службы
на стоматологические услуги и работы
в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ И ТЕРМИНОЛОГИЯ

1.1 Настоящее положение о гарантийных сроках, устанавливаемых ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ» для своих пациентов, определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на производимые в клинике стоматологические услуги, работы.

1.2 **Гарантийный срок** – это период времени, в течение которого, в случае обнаружения **недостатка** в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе, потребовать безвозмездного устранения этих недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

1.3 **Недостаток работы, услуги** - несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

1.4 **Срок службы** — период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки, возникшие по его вине**. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

1.5. **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 требуются большие затраты (например полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

В случае выявления **существенных** недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный **существенный недостаток** является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать: соответствующего уменьшения цены за выполненную работу; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами; расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.6 ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ» обязано: **в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом; в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.**

2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

2.1 В ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ» устанавливается **максимальный гарантийный срок 5 лет** при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100%. Гарантийный срок может быть сокращен лечащим врачом и установлен персонально для каждого пациента и/или на отдельные виды работ/услуг, исходя из клинической картины и особенностей состояния здоровья пациента.

2.2 Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществлённый результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается при выполнении плана лечения, составленного в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ», в соответствии с порядками и стандартами оказания стоматологических услуг населению.

2.3 Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом, в соответствии с Порядком оказания стоматологической помощи.

2.4 В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

2.5 Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у Пациента отсутствуют, либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо либо косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта, как-то - длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов, заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования и т.п.) беременность и т.п. Гарантийные обязательства не выполняются Исполнителем при действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта.

2.6 Гарантийный срок устанавливается врачом ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ» (в полном либо сокращенном размере, в том числе может быть не установлен) на основании индивидуального расчёта по формуле, подкрепляется обоснованием в медицинской карте, и указывается в гарантийном талоне. В случаях, если пациент с указанным сроком не согласен, для консультации приглашается главный врач ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ». С условиями гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в Гарантийном талоне.

2.7 Срок службы устанавливается равным гарантийному сроку.

3. СЛУЧАИ, НА КОТОРЫЕ ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ:

3.1 На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках.

3.2 На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

3.3 На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

3.4 На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

4. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ:

пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате: отказа пациента от завершения согласованного плана лечения; при несоблюдении рекомендаций врача; при несоблюдении гигиены полости рта; при неявке на очередной бесплатный профилактический осмотр; при исправлении недостатков в других клиниках до осмотра врачами ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ».

5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ:

5.1 В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть проблемы записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

5.2 После осмотра, врач принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. **Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантии ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ».**

5.3 При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ».

Примечания:

1. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ» гарантирует функционирование зубного протеза сроком на 1 календарный год. Гарантийный срок исчисляется с момента установки готового зубного протеза.

2. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги): эндодонтическое лечение; операция по установке зубного имплантата; профессиональная гигиена; пародонтологическое лечение; наложение повязки (временной пломбы); отбеливание зубов; операция удаления зуба; операция цистэктомии с резекцией верхушки корня; ортодонтическое лечение.

3. К недостаткам, указанным в п. 1.3. Положения, в частности относятся: Выпадение пломбы или части пломбы; Нарушение краевого прилегания пломбы; Рецидив кариеса по краю пломбы; Отлом кламмера полного съёмного или частично съёмного протеза; Выпадение пластмассового зуба полного съёмного или частично съёмного протеза.

4. В случае невозможности применения индивидуального расчёта по формуле РЦСМ гарантийного срока и срока службы, в соответствии с «Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях на территории города Омска и Омской области» устанавливаются следующие сроки при оказании стоматологической помощи по специальности:

ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

№	Вид работ	Срок гарантии	Срок службы
1.	Наложение пломбы из композиционного светоотверждаемого материала:		
2.	- I, II, III класс по Блэку	1 год	1 год
	- IV, V класс по Блэку	0,5 года	0,5 года
	- виниры	0,5 года	0,5 года
4.	Наложение пломбы из композиционного светоотверждаемого материала с применением анкерных штифтов	1 год	1 год
5.	Восстановление зуба под искусственную коронку	До окончания протезирования	До окончания протезирования

ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

№	Вид работ	Срок гарантии	Срок службы
6.	Коронки из металлокерамики и цельнолитые	1 год	1 год
7.	Штампованные металлические коронки	1 год	1 год
8.	Мостовидные протезы, паянные из стали	1 год	1 год
9.	Мостовидные протезы цельнолитые и металлокерамические	1 год	1 год
10.	Бюгельные протезы	1 год	1 год

5. Ряд работ в виду своей определённой специфики не имеет гарантийных сроков и сроков службы. К ним относятся: лечение зубов с диагнозом «периодонтит»; эндодонтическое лечение; профгигиена; наложение временной пломбы; амбулаторные хирургические операции; лечение заболеваний пародонта; отбеливание; временные коронки и временное протезирование; постановка имплантатов; изготовление съёмных протезов (перелом, трещина ПСП, ЧСП).

На указанные работы ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ» в добровольном инициативном порядке устанавливает следующие гарантии:

5.1. При эндодонтическом лечении зуба мы гарантируем проведение обработки и пломбирования корневых каналов в соответствии с Порядками и Стандартами оказания стоматологической помощи, которые дают благоприятный прогноз и отдалённые результаты в 80-90% случаев.

5.2. При удалении зуба и других амбулаторных хирургических операциях мы гарантируем, что процедуры пройдут безболезненно и с адекватным хирургическим вмешательством. Мы гарантируем устранение возможных осложнений в послеоперационном периоде (воспаление, кровотечение, отёк, гематома и др.).

5.3. При проведении профессиональной гигиены полости рта и проведении отбеливания мы гарантируем правильное выполнение всех манипуляций в соответствии с с Порядками и Стандартами оказания стоматологической помощи.

5.4. Наш Центр гарантирует, что все сотрудники, оказывающие стоматологические услуги, имеют соответствующую квалификацию, сертификацию, специализацию.

5.5. Все материалы и компоненты, используемые для оказания стоматологической помощи, сертифицированы в соответствии с требованиями Законодательства РФ, являются безопасными и не содержат компонентов, запрещённых к применению на территории РФ.

5.6. Всё оборудование, используемое в Центре для оказания стоматологических услуг, соответствует нормативам безопасности, установленным законодательством РФ.