«Утверждаю»
ООО «Центр функциональной стоматологии»
Директор_____Т.В.Лосева
Подпись

Приложение №1
к приказу № ___ от _____20___ года

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (далее - Положение о гарантиях)

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 «Центр функциональной стоматологии» (далее «Исполнитель») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1.2. Правовой базой положений о гарантийных сроках в стоматологических клиниках являются следующие нормативные документы: Закон РФ "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона РФ N 2-ФЗ от 09.01.1996 г., Федерального закона РФ от 17.12.1999 г. N 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О защите прав потребителей"), Гражданский кодекс РФ (вторая часть), Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006), Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в РФ".

1.3. Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы: безусловные, или обязательные; прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

1.4. Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

Прогнозируемые гарантии - это предвидение врачом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

1.5. Исполнитель устанавливает гарантийные обязательства на свои услуги в виде Гарантийного срока. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента окончания оказания услуги. Гарантийные сроки, установленные на виды работ (услуг) в стоматологической клинике «Центр функциональной стоматологии» (далее Исполнитель), указаны в разделе 7 данного положения. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки гарантии (в виде информации на стенде и в гарантийном талоне).

1.6. Исполнитель информирует пациентов, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии. Исполнитель гарантирует, что материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом.

1.7. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков выполненной работы, пациент должен в первую очередь обратиться с претензией в стоматологическую клинику «Центр функциональной стоматологии». В соответствии с установленными гарантиями Исполнитель безвозмездно в течение гарантийного срока

устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями пациентом предварительно сообщенных ему условий гарантий.

1.8. Исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами), о чем делается запись в медицинской карте стоматологического больного. 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.

1.9. Настоящее Положение действует с момента утверждения в стоматологической клинике «Центр функциональной стоматологии» в течение всего периода времени, пока не будут приняты новые нормативные акты на федеральном или местном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

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 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;

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

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.

2.6. Сроки гарантии и сроки службы овеществленных результатов медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, гарантийном талоне, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

3.1. Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

3.1.1. Наличие фиксированного физиологического прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов). В остальных случаях (КПУ > 13, значения КПУ определяет врач, результаты фиксируются в

медицинской карте стоматологического больного.) сроки гарантии сокращаются.

3.1.2 Хорошая гигиена полости рта на момент завершения оказания услуги. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные в приложении 1 сроки гарантии сокращаются. Уровень гигиены (индекс гигиены) определяется врачом-стоматологом и сообщается пациенту, делается запись в медицинской карте стоматологического пациента.

3.1.3. Соблюдение графиков профилактических осмотров. При нарушении графика профилактических осмотров (неявке), отмеченного в гарантийном талоне, исполнитель снимает гарантию на выполненную работу (услугу), если она превышает 1 (один) год.

3.1.4. Если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, ДТП, природных катаклизмов, спортивных соревнований (участие в них, травмы зубочелюстной системы и т.п), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения, выполненной работы (услуги).

3.2. Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения заболеваний пародонта исполнитель предоставляет пациенту безусловные гарантии, что лечение будет проведено в соответствии с рекомендуемыми стандартами и соблюдением норм и правил, предъявляемых стоматологическим учреждениям.

3.3. 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. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.

3.4. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

3.5 Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

3.6. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 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 и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

3.7.На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 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 и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.

3.8. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются сроком две недели в следующих случаях:

3.8.1.на установку временных ортопедических конструкций;

3.8.2 при отрицательном прогнозе результата медицинского вмешательства

3.9 Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются две недели в следующих случаях:

3.9.1. на установку временных ортопедических конструкций;

3.9.2. при отрицательном прогнозе результата медицинского вмешательства

3.10. 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 на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте, в плане лечения, Гарантийном талоне или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в том числе:

3.10.1. при наличии подвижности зубов;

3.10.2.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 устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

3.11.В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте, в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

3.11.1.при наличии подвижности зубов;

3.11.2.при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

4.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

5.1. Возможные причины снижения гарантийных сроков и 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 средств гигиены, 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%.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

6.1. Срок 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 любую другую стоматологическое медицинскую организацию. 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 обращался за помощью. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО «Центр функциональной стоматологии» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все овеществленные результаты медицинских услуг аннулируются;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

6.1.4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.

6.1.5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

6.1.6. 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, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);

6.1.7. 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. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Восстановление зуба пломбой из стеклоиономерного цемента	12 месяцев	24 месяца
2.	Восстановление зуба пломбой под ортопедическую конструкцию с применением титанового или	12 месяцев	24 месяца

	стекловолоконного штифта		
3.	Функциональное восстановление зуба пломбой из светоотверждаемого композитного материала	12 месяцев	24 месяца

7.1.1. 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%.

7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 70%.

7.1.3. При наличии признаков функциональной перегрузки зуба или группы зубов вследствие неправильного прикуса или аномалий положения отдельных зубов и отказе пациента от ортодонтической коррекции аномалии, гарантийный срок и срок службы не может быть предоставлен.

7.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

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

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

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

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

7.2.5. При наличии признаков функциональной перегрузки зуба или группы зубов вследствие неправильного прикуса или аномалий положения отдельных зубов и отказе пациента от ортодонтической коррекции аномалии, гарантийный срок и срок службы не может быть предоставлен.

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Функциональное восстановление зуба металлокерамической реставрацией (искусственная коронка)	12 месяцев	24 месяца
2.	Функциональное восстановление зуба безметалловой керамической реставрацией (искусственная коронка,накладка,винир)	12 месяцев	24 месяца
3.	Функциональное восстановление зуба литой реставрацией (искусственная коронка)	12 месяцев	24 месяца
4.	Функциональное восстановление зуба цельноциркониевой реставрацией (искусственная коронка)	12 месяцев	24 месяца
5.	Восстановление зуба под ортопедическую конструкцию с применением литой культевой	12 месяцев	24 месяца

	вкладки		
6.	Восстановление зуба под ортопедическую конструкцию с применением литой культевой вкладки, изготовленной лабораторным методом	12 месяцев	24 месяца
7.	Восстановление зуба под ортопедическую конструкцию с применением литой культевой вкладки на многокорневой зуб	12 месяцев	24 месяца
8.	Восстановление зуба под ортопедическую конструкцию с применением циркониевой культевой вкладки	12 месяцев	24 месяца
9.	Восстановление целостности зубного ряда с применением частичной пластиночной конструкции	6 месяцев	12 месяцев
10.	Восстановление целостности зубного ряда с применением полной пластиночной конструкции	6 месяцев	12 месяцев
11.	Восстановление целостности зубного ряда с применением нейлонового протеза одностороннего	6 месяцев	12 месяцев
12.	Восстановление целостности зубного ряда с применением нейлонового протеза двустороннего	6 месяцев	12 месяцев
13.	Восстановление целостности зубного ряда с применением нейлонового протеза полного	6 месяцев	12 месяцев
14.	Восстановление целостности зубного ряда с применением бюгельной конструкции с кламмерной фиксацией	6 месяцев	12 месяцев
15.	Восстановление целостности зубного ряда с применением бюгельной конструкции с замковыми креплениями	6 месяцев	12 месяцев
16.	Восстановление зуба под ортопедическую конструкцию с применением коронки телескопической под съемный протез	12 месяцев	12 месяцев
17.	Восстановление целостности зубного ряда с применением съемного армированного покрывного протеза с фиксацией на телескопические коронки	6 месяцев	12 месяцев
19.	Реставрация перелома или трещины съемного протеза	1 месяц	1 месяц
20.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев	24 месяца
21.	Восстановление зуба коронкой на имплантате	12 месяцев	12 месяцев

7.3. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по хирургической стоматологии:

1.	Операция установки имплантата системы «Osstem»	12 месяцев	12 месяцев
2.	Установки ортодонтического мини импланта	12 месяцев	12 месяцев

7.4. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортодонтии:

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Установка съемного/несъемного пластиночного аппарата (целостность базиса)	3 месяца	3 месяца
2.	Установка съемного/несъемного пластиночного	3 месяца	3 месяца

	аппарата (целостность металлических элементов)		
3.	Фиксация несъемного ортодонтического аппарата на светоотверждаемый стеклоиномерный цемент	1 месяц	1 месяц
4.	Фиксация брекет-системы на светоовердаемый композитный материал	1 месяц	1 месяц
5.	Установка прямой или многопетлевой дуги	1 месяц	1 месяц
6.	Фиксация несъемного ретейнера	6 месяцев	6 месяцев
7.	Установка съемной ретенционной каппы	6 месяцев	6 месяца
8.	Сплинт для лечения ВНЧС (целостность базиса)	2 месяца	2 месяца
9.	Установка композитных накладок прямым методом в полости рта	1 месяц	1 месяц
10.	Установка композитных накладок с использованием артикулятора	3 месяца	3 месяца

7.5. На лечение и протезирование зубов, на которых ранее были пломбы и коронки, установленный не в клинике «Центр функциональной стоматологии» 6 месяцев.

7.6 На лечение и постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее уже были пролечены не в клинике «Центр функциональной стоматологии» - 1 неделя.

7.7. На временные пломбы - 3 дня