Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «Биг смайл»

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 «Биг смайл» (далее - Клиника) перед пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ПП РФ 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».

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 в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;

- повторного оказания услуги;

- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

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 № 1 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. 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. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

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

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:

3.6.1. на установку временных ортопедических конструкций;

3.6.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.7. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:

3.7.1. на установку временных ортопедических конструкций;

3.7.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.8. 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 Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

3.8.1. при наличии подвижности зубов;

3.8.2. 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.

3.9. 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 Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

3.9.1. при наличии подвижности зубов;

3.9.2. 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 (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

4.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

5. Снижение гарантийного срока (срока службы)

5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного 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, 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. 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 обращался 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 приём к врачу;

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

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.п.);

6.1.6. 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

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного		
1.1.	1 класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	2 класс по Блэку	10 месяцев	10 месяцев
1.3.	3,4 класс по Блэку	1 месяц	1 месяц
1.4.	5 класс по Блэку	10 месяцев	10 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры	12 месяцев	12 месяцев
4.	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев

7.1.1. Данные сроки рекомендованы для пациентов при единичном кариесе, множественном стабилизированном кариесе или медленно текущем процессе.

7.1.2. Для исполнения гарантии, необходимо посещение гигиениста 2 (два) раза в год.

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.

7.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

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

7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные		
1.1	Частичные съемные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2	Полные съемные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы		
2.1	Частичные съемные нейлоновые протезы	15 месяцев	15 месяцев
2.2	Полные съемные нейлоновые протезы	15 месяцев	15 месяцев
3.	Мостовидные протезы постоянные		
3.1	из металлокерамики и недрагоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
3.2	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
4.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	12 месяцев
5.	Коронки, вкладки, виниры постоянные:		
5.1	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
5.2	из металлокерамики и недрагоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
5.3	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
6.	Коронки на импланты дентальные	12 месяцев	12 месяцев
7.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8.	Протезирование постоянное с опорой на имплантах	12 месяцев	12 месяцев