

Приложение № 1

к Договору № _____ на оказание платных медицинских услуг от « _____ » _____ 202_ г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ В ООО «МОЕ ДЕЛО»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2-ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), ППРФ от 4 октября 2012 г. №1006 «об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и ФЗ №323 от 21.11.2011 г. - ФЗ «об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, 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 Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Учреждением вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, если устранение недостатка было невозможно в условиях клиники ООО "Мое Дело".

Гарантийный срок (Приложения № 2) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

Срок службы - это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента. Данный срок исчисляется со дня передачи результата и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложения № 2) Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным, об этих условиях лечащий врач обязан ознакомить пациента, исходя из конкретной клинической ситуации, под роспись в медицинской карте. При установлении прогнозируемых гарантий пациенту врач должен учитывать и разъяснять обстоятельства, ограничивающие данные гарантии. Гарантии сохраняются при условии соблюдения пациентом обязательных рекомендаций лечащего врача, которые заносятся в медицинскую карту и доводятся до пациента под роспись.

1. ПРЕДМЕТ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Исполнитель гарантирует Пациенту:

- 1.1. использовать методы профилактики, диагностики и лечения в установленном действующим законодательством порядке, а также обеспечивать применение разрешенных к применению в РФ лекарственных препаратов и медицинских изделий;
- 1.2. обеспечивать надлежащий уровень образования и квалификации медицинских работников за счет проведения необходимой профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников в соответствии с трудовым законодательством РФ;
- 1.3. безопасность оказываемой медицинской услуги;
- 1.4. так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в

- восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов;
2. Исполнитель своевременно предоставляет Пациенту в доступной для него форме необходимую и достоверную информацию о различных видах медицинских вмешательств, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Данная информация передается Пациенту в устной форме, а также фиксируется в добровольных информированных согласиях на медицинское вмешательство, которые отражают сведения о диагнозе и прогнозе заболевания, методах его лечения и связанном с ними риске, возможных альтернативных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и возможных результатах.
 3. Сроки гарантии и сроки службы могут относиться лишь применительно к материальным (овеществленным) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты, ортопедические и ортодонтические конструкции, а также функционально восстановленный зуб. **Гарантии не распространяются на промежуточные этапы лечения и медицинской стоматологической помощи. Гарантийные обязательства Исполнителя имеют место быть в случае выполнения комплекса стоматологических работ (услуг), сроки гарантии и сроки службы определяются согласно Раздела 2 настоящего Положения.** Ограниченные гарантии определяются с учетом конкретных обстоятельств, описанных в Разделе 3 и доводятся до пациента лечащим врачом.
 4. В подавляющем большинстве случаев фактические сроки службы превышают сроки гарантии, но решающим фактором является надлежащее выполнение Пациентом правил и условий эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги. Такая информация выдается Пациенту в виде рекомендаций установленного образца и включает в себя:
 - перечень надлежащих действий Пациента как до, так и после медицинского вмешательства
 - медикаментозные и иные назначения Исполнителя
 - частота прихода на контрольно-профилактические осмотры и прочее
 5. Клиника вправе продлить пациенту гарантию на определенный результат работ на срок 6 месяцев с момента проф.осмотра, но в пределах срока службы, установленного настоящим положением при условии прохождения проф.осмотра.
 6. Гарантийные обязательства клиники выполняются при предъявлении пациентом оригиналов расчетных документов о предоставлении в клинике стоматологических услуг: квитанция об оплате.

2. СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

Исполнителем приведены гарантийные сроки изделий, используемых при оказании следующих видов медицинских услуг: терапевтическая, ортопедическая, хирургическая и ортодонтическая стоматология.

I - Терапевтическая стоматология:

1. Услуги по установке постоянных пломб и реставрации зубов: гарантия – 1 год, срок службы – 5лет;

Условиями сохранения гарантии является:

1. Бесплатный контрольно-профилактический осмотр через 6 и/или 12 мес. с момента завершения лечения (до 4 недель от точного срока);
2. Удовлетворительная гигиена полости рта (отсутствие мягкого и твердого зубного налета на момент осмотра)

При выпадении пломбы, скол, нарушении целостности пломбы Исполнитель обязуется провести дополнительную процедуру (восстановление существующей пломбы или установка новой пломбы) без оплаты. **Переломы и трещины зубов и корней не являются гарантийным случаем.** Окрашивание реставраций пищевыми красителями не является гарантийным случаем. Гарантийные обязательства, связанные с цветом и формой реставрации, выполняются Исполнителем в течение 30 дней с момента завершения лечения.

2. Услуги по лечению и перелечиванию корневых каналов: гарантия – 1 год, срок службы – 5лет (период полного срока службы напрямую зависит от завершения рекомендованного плана лечения)

Условиями сохранения гарантии является:

1. Бесплатный контрольно-профилактический осмотр через 6, 12 и 24 мес. с момента завершения плана лечения (до 4 недель от точного срока);
2. Удовлетворительная гигиена полости рта (отсутствие мягкого и твердого зубного налета на момент осмотра)
3. Проведено постоянное восстановление зуба в соответствии с рекомендациями лечащего врача.

При сохранении или появлении новых признаков ранее леченного заболевания Исполнитель обязуется провести дополнительную процедуру (перелечивание, резекцию верхушки корня или удаление зуба с последующей имплантацией), которая оплачивается с 50% скидкой от актуального прейскуранта. Переломы и трещины зубов и корней не являются гарантийным случаем.

3. Услуги по лечению пульпита с сохранением витальности зуба: гарантия – 1 год, срок службы - 2 года;

Условиями сохранения гарантии является:

1. Бесплатный контрольно-профилактический осмотр через 1, 3, 6, 12 и 24 мес. с момента

завершения плана лечения (до 2 недель от точного срока);

2. Удовлетворительная гигиена полости рта (отсутствие мягкого и твердого зубного налета на момент осмотра)

При появлении признаков необратимого пульпита или периодонтита Исполнитель обязуется провести дополнительную процедуру (лечение корневых каналов), которая оплачивается с 50% скидкой от актуального прейскуранта. Восстановление реставрации производится без оплаты. Переломы и трещины зубов и корней не являются гарантийным случаем.

II - Хирургическая стоматология:

1. **Услуга по удалению зуба:** гарантия 1 неделя, срок службы не ограничен.

Условиями сохранения гарантии является:

1. Бесплатный контрольно-профилактический осмотр в назначенный врачом срок.
2. Надлежащее выполнение всех клинических рекомендаций в послеоперационный период.

При возникновении осложнений после операции удаления Исполнитель обязуется провести необходимые дополнительные вмешательства (процедура лечения альвеолита, коррекция альвеолярного края) без оплаты.

2. **Гарантия на установку имплантата:** 1 год, срок службы – 5 лет (период полного срока службы напрямую зависит от завершения рекомендованного плана лечения).

Условиями сохранения гарантии является:

1. Постоянное протезирование в клинике Исполнителя в соответствии с планом лечения;
2. Бесплатный контрольно-профилактический осмотр через 6, 12 и 24 мес. с момента завершения протезирования (до 4 недель от точного срока);
3. Удовлетворительная гигиена полости рта (отсутствие мягкого и твердого зубного налета на момент осмотра).
4. Соблюдение клинических рекомендаций врача-стоматолога относительно образа жизни на период остеоинтеграции имплантата.

При отторжении имплантата до начала протезирования (3-6 мес. с момента первой имплантации) повторная имплантация проводится Исполнителем без оплаты (при отсутствии медицинских противопоказаний и возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги). При отторжении имплантата после периода протезирования, но в пределах срока службы - повторные работы проводятся с 50% скидкой. При невозможности установить имплантат Исполнитель предложит Пациенту альтернативный метод лечения, при оплате которого будет учтена ранее полученная сумма.

3. **Услуги по цистэктомии и резекции верхушки корня любой категории сложности:** гарантия 1 год, срок службы – 5 лет.

Условиями сохранения гарантии является:

1. бесплатный контрольно-профилактический осмотр через 3, 12 и 24 мес. с момента завершения лечения (до 4 недель от точного срока);
2. удовлетворительная гигиена полости рта (отсутствие мягкого и твердого зубного налета на момент осмотра)

При сохранении или появлении новых признаков ранее леченного заболевания Исполнитель обязуется провести дополнительную процедуру (перелечивание, резекцию верхушки корня или удаление зуба с последующей имплантацией), которая оплачивается с 50% скидкой от актуального прейскуранта. Переломы и трещины зубов и корней не являются гарантийным случаем.

III - Ортопедическая стоматология:

На все виды протезирования (съёмного и несъёмного) устанавливается гарантия - 1 год, срок службы 5 лет.

Условиями сохранения гарантии является:

1. бесплатный контрольно-профилактический осмотр через 3, 12 и 24 мес. с момента завершения лечения (до 4 недель от точного срока);
2. удовлетворительная гигиена полости рта (отсутствие мягкого и твердого зубного налета на момент осмотра)
3. Соблюдение рекомендаций по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.)

До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет право на переделки/коррекции работы, если она не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба), но не более двух раз. Дальнейшие переделки по эстетическим требованиям осуществляются с 100% оплатой работы зуботехнической лаборатории.

На любые работы с зубами, санированными вне клиники Исполнителя и имеющие клинические недостатки, указанные Исполнителем до исполнения работ - гарантия 1 неделя. Если зуб будет удален или потребует медицинского вмешательства в сроки более 1 недели от окончания протезирования, деньги за протезирование этого зуба возвращены не будут.

При появлении недостатков работ (сколы керамики, переломы протезов и т.д.), нарушающих восстановленную функцию, Исполнитель обязуется провести дополнительные услуги (полировки, коррекции) или повторное протезирование аналогичной конструкцией без дополнительной оплаты. При

невозможности аналогичного повторного протезирования Исполнитель предложит альтернативный метод, при оплате которого будет учтена ранее полученная сумма. Переломы и трещины зубов и корней не являются гарантийным случаем.

IV- Ортодонтическая стоматология:

Съемные и несъемные ортодонтические конструкции - гарантийный срок - 1 недели, срок службы - 2 недели.

На исход и функциональный результат ортодонтического лечения гарантийный срок и срок службы установлен быть не может, так как он напрямую зависит от образа жизни пациента в постортодонтический период.

Условиями сохранения гарантии является:

1. Контрольно-профилактический осмотр в назначенный врачом срок.
2. Удовлетворительная гигиена полости рта (отсутствие мягкого и твердого зубного налета на момент осмотра).
3. Соблюдение клинических рекомендаций врача-стоматолога относительно образа жизни на период ортодонтического лечения

При появлении недостатков работ (откол брекета, переломы ретейнера, шины и т.д.), нарушающих функцию, Исполнитель обязуется провести дополнительные услуги (приклейки, коррекции) без дополнительной оплаты. При невозможности повторного использования элемента конструкции (брекета, дуги) замена элемента оплачивается с 20% скидкой.

V - Прочие медицинские услуги

На процедуру **кабинетного отбеливания, профессиональную гигиену, пародонтологические и хирургические манипуляции** (кроме имплантации и резекции верхушки корня) гарантия 1 неделя, срок службы не установлен (напрямую зависит от образа жизни пациента).

Условиями сохранения гарантии является:

1. Бесплатный контрольно-профилактический осмотр в назначенный врачом срок.
2. Надлежащее выполнение всех клинических рекомендаций в послеоперационный период.
3. Удовлетворительная гигиена полости рта (отсутствие мягкого и твердого зубного налета на момент осмотра).

В гарантийный период Исполнитель обязуется провести дополнительные процедуры и вмешательства, необходимые для достижения оптимального результата основной процедуры, без дополнительной оплаты.

3. ОГОВАРИВАЕМЫЕ УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙ

3.1. Возможные случаи сокращения сроков гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту до начала лечения и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов). Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;
- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (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 процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 и не поддающийся коррекции со стороны пациента – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

Сроки гарантии в данных случаях могут устанавливаться врачами клиники индивидуально для каждого вида работ, о чем уведомляют пациента и делается соответствующая запись в амбулаторной карте за подписью врача и пациента.

3.2 Гарантия на все виды оказанных услуг полностью утрачивается, если:

- При возникновении проблем с какой-либо стоматологической конструкцией пациент не уведомляет лечащего врача нашей клиники в срок до 7 дней включительно и не обращается в клинику в сроки, определенные лечащим врачом после его уведомления.

- При лечении любого вида стоматологической патологии в другой клинике без предварительного уведомления лечащего врача и соответствующей записи в истории болезни.
- Выполнено несогласованное протезирование в другой клинике на имплантатах, установленных в ООО «Мое дело», и зубах, пролеченных в ООО "Мое дело"
- В случае неявки на бесплатный плановый профилактический осмотр;
- При любом самостоятельном вмешательстве пациента в гарантийную стоматологическую конструкцию.
- При появлении осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом, или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций и назначений.
- В случае последствий травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т. п.).
- В случае предоставления недостоверных сведений при оформлении медицинской документации.
- При нарушении пациентом условий Договора, в том числе не соблюдением рекомендаций лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта.
- Гарантийные сроки не распространяются при заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания.

ВАЖНО! Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

1. Поставить в известность администратора Клиники по телефонам:

тел-факс (83812) _____, сот. тел. _____,

о произошедшем страховом случае и согласовать с ним время лечения в рамках гарантийного обслуживания. Администратор в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней (с острой болью – в течение 24 часов).

2. В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения.

3. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику/кабинет за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

ФИО и подпись Пациента: / _____ /

Дата: _____ г.