

Утверждено Приказом № _____
от « ____ » _____ 2020 года

**Положение о гарантийных обязательствах
в ООО «Дантист»**

1. Термины и определения

Клиника (Исполнитель) – ООО «Дантист», зарегистрировано и внесено в Единый государственный реестр юридических лиц 21 декабря 2000 года, ОГРН 1027100600933, в лице Генерального директора Борисовой Вероники Александровны, действующего на основании Устава.

Пациент – лицо, которому оказываются медицинские услуги в соответствии с договором предоставления платных медицинских услуг. Пациент может являться одновременно Заказчиком по Договору.

Заказчик – лицо, заключающее договор предоставления платных медицинских услуг, на которое возлагается обязанность оплачивать оказываемые по договору медицинские услуги.

Договор предоставления платных медицинских услуг – договор, заключаемый между Заказчиком (Пациентом) и Клиникой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной медицинской услуге потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Недостаток услуги – это несоответствие оказанной медицинской услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора предоставления платных медицинских услуг (приложений к договору), заключенного между Клиникой и пациентом, а при отсутствии в договоре условий о качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Срок службы - период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту (потребителю) возможность использования овеществленного результата оказанных Клиникой медицинских услуг и нести ответственность за существенные недостатки.

Существенный недостаток услуги - 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. Не являются недостатками услуг (в том числе существенными) возникшие в результате оказания медицинской услуги: осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма, вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, при условии, что медицинские услуги были оказаны с соблюдением всех необходимых требований и стандартов их оказания.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между Клиникой и пациентом/заказчиком при оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств.
- 2.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ, от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. № 1006).
- 2.3. Если в иных документах (медицинской карте, гарантийном талоне, плане лечения, акте сдачи-приемки оказанных услуг, приложении к договору предоставления платных медицинских услуг и т.п.) установлен иной гарантийный срок или срок службы, чем срок, указанный в настоящем Положении, то преимущественную юридическую силу (над настоящим Положением) имеет указанный в ином документе срок. При этом стороны исходят из того, что иной (отличный от срока, установленного в настоящем Положении) гарантийный срок или срок службы согласован с пациентом и обусловлен физиологическими особенностями или особенностями состояния его здоровья.
- 2.4. Медицинская услуга, согласно статье 2 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», представляет собой медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение. Целью является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни. Целью медицинской услуги будет являться нематериальное

благо, а именно определенное желаемое пациентом состояние его здоровья. Предметом договора об оказании медицинских услуг выступает не конкретное состояние здоровья пациента, а действия медицинской организации, направленные на достижение желаемого результата. Таким образом, результат медицинской услуги носит нематериальный характер, что выражается в определенном состоянии здоровья пациента, которое не является отделимым от его обладателя.

- 2.5. Поскольку в процессе предоставления некоторых медицинских услуг возникает овеществленный результат, Исполнитель обязан установить на него гарантийный срок и срок службы. Гарантийный срок и срок службы, указанные в настоящем Положении, распространяются только на овеществленные результаты предоставленных пациенту медицинских услуг, перечисленные в настоящем Положении.

3. Гарантийные сроки и сроки службы

- 3.1. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты (терапевтическая стоматология).

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб).

Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленный результат стоматологических терапевтических услуг исчисляются с момента завершения лечения конкретного зуба, зафиксированного в медицинской карте пациента. Признаками окончания лечения являются: при лечении кариеса – установленная постоянная пломба; при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и (при наличии показаний) покрытие зуба постоянной конструкцией (коронкой и т.п.), установление штифтов.

Наименование овеществленного результата медицинской услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Пломба из стоматологического цемента (стеклоиномерный цемент)	4 месяца	1 год
Пломба из фотополимерных материалов	6 месяцев	1 год
Анкерный штифт из стекловолокна	6 месяцев	1 год
Анкерный штифт из титана	9 месяцев	1 год
Штифт литой	9 месяцев	1 год
Временные реставрации, изготовленные прямым методом с помощью фотополимерного материала	1 месяц	2 месяца
Постоянные реставрации, изготовленные прямым методом с помощью фотополимерного материала*.	6 месяцев	1 год
* - Гарантия на постоянные реставрации предоставляется при условии наличия у пациента стабильного, сбалансированного с равномерным распределением нагрузки прикуса.		

- 3.2. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты (ортопедическая стоматология)

Ортопедическое лечение направлено на устранение дефектов зубов и/или зубных рядов челюстей с помощью постоянных и/или временных ортопедических конструкций. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся: металлокерамические и цельнолитые коронки, в том числе комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки; безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки); съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами. К временным ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки; временные замещающие протезы.

Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты ортопедических стоматологических услуг исчисляются с момента установки (фиксации) постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в медицинской карте пациента.

Наименование овеществленного результата медицинской услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Коронка металлокерамическая «КЕРАМКО» (США) и аналоги	9 месяцев	1 год
Коронка металлокерамическая с плечом (и одиночная)	6 месяцев	1 год
Коронка металлокерамическая на имплант	6 месяцев	1 год
Коронка металлокерамическая из массы «ИВОКЛЯР» и аналоги	6 месяцев	1 год
Коронка керамическая	6 месяцев	1 год

Коронка керамическая из диоксида циркония	6 месяцев	1 год
Коронка керамическая на имплант	6 месяцев	1 год
Комбинированная металлокерамическая вкладка	3 месяца	6 месяцев
Временная пластмассовая коронка, изготовленная прямым методом	14 дней	1 месяц
Временная коронка, изготовленная не прямым методом (в лаборатории)	1 месяц	2 месяца
Полный съемный пластмассовый протез	6 месяцев	1 год
Съемный пластмассовый протез на аттачментах	6 месяцев	1 год
Частичный съёмный пластмассовый протез с ацеталовыми кламмерами	6 месяцев	1 год
Частичный съёмный пластмассовый протез («бабочка» из акрила)	6 месяцев	1 год
Бюгельный протез с ацеталовыми кламмерами	6 месяцев	1 год
Бюгельный протез с металлическими кламмерами	6 месяцев	1 год
Полный съемный нейлоновый протез	6 месяцев	1 год
Частичный съемный нейлоновый протез («бабочка»)	6 месяцев	1 год
Литая культевая вкладка	3 месяца	6 месяцев
Литая культевая вкладка разборная	3 месяца	6 месяцев
Керамическая вкладка	6 месяцев	1 год
Винир из прессованной керамики	6 месяцев	1 год
Имплантат дентальный «ИМПРО» (Германия)	1 год	2 года
Имплантат дентальный «Супер-лайн» (Корея)	1 год	2 года
Имплантат дентальный «Эни Ван» (Корея)	1 год	2 года
Каппа индивидуальная	3 месяца	6 месяцев

3.3. Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты (ортодонтическая стоматология)

Ортодонтическое лечение проводится в целях лечения и профилактики зубочелюстных патологий, в том числе исправления прикуса, способствует нормализации положения отдельных зубов, формы и размера зубных рядов, коррекции прикуса и является эффективным способом устранения дефектов и аномалий положения отдельных зубов, зубных рядов, прикуса, нормализации жевания и улучшения эстетики лица.

Гарантийные сроки на ортодонтическое лечение не могут быть установлены в силу положений, изложенных в пункте 2.4. настоящего Положения.

Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты ортодонтических стоматологических услуг, перечисленных в настоящем пункте Положения, исчисляются с момента завершения ортодонтического лечения, что подтверждается записью в медицинской карте пациента, и распространяются только на ретенционный этап.

Наименование овеществленного результата медицинской услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Съемный ортодонтический аппарат без винта	3 месяца	6 месяцев
Съемный ортодонтический аппарат с одним винтом	3 месяца	6 месяцев
Съемный ортодонтический аппарат с двумя винтами	3 месяца	6 месяцев
Съемный ортодонтический аппарат с винтом Бертони	3 месяца	6 месяцев
Ортодонтический аппарат системы «Твин блок»	3 месяца	6 месяцев
Мнофункциональный аппарат	3 месяца	6 месяцев
Лицевая маска	3 месяца	6 месяцев
Аппарат для быстрого небного расширения	1 месяц	2 месяца
Ортодонтический съемный ретейнер (каппа)	3 месяца	6 месяцев
Ортодонтический несъемный ретейнер	3 месяца	6 месяцев
Вестибулярная пластинка	3 месяца	6 месяцев
Трейнер преортодонтический (силиконовая шина)	3 месяца	6 месяцев

3.4. Перечень стоматологических услуг, к которым не применяется гарантийный срок и срок службы в силу их специфики (отсутствия овеществленного результата).

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, медицинские услуги

потребляются в процессе предоставления, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на следующие виды вмешательств:

- 3.4.1. Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов).
- 3.4.2. Отбеливание зубов.
- 3.4.3. Наложение повязки (установка временной пломбы).
- 3.4.4. Временные ортопедические конструкции (в том числе временные пластмассовые коронки).
- 3.4.5. Амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.).
- 3.4.6. Лечение заболеваний, связанных с воспалением периодонта и пародонта.
- 3.4.7. Перебазировка протезов.
- 3.4.8. Пародонтологическое лечение.
- 3.4.9. Иные медицинские услуги, не перечисленные в настоящем пункте Положения.

Кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на ортодонтическое лечение.

- 3.5. Гарантийные сроки и сроки службы, указанные в настоящем Положении, действуют **только при условии выполнения пациентом следующих правил** использования овецественных результатов оказанных медицинских услуг:
 - 3.5.1. Прохождение пациентом профилактических бесплатных осмотров не реже, чем один раз через каждые 6 месяцев от последнего приема (визита в Клинику), если иной срок не указан в ином документе согласно пункту 2.3. настоящего Положения.
 - 3.5.2. Осуществление профессиональной гигиены полости рта каждые 6 месяцев, если иной срок не указан в ином документе согласно пункту 2.3. настоящего Положения.
 - 3.5.3. Соблюдение всех рекомендаций лечащего врача, а также рекомендаций, изложенных в добровольном информированном согласии, приложениях к договору предоставления платных медицинских услуг, памятках, гарантийных талонах и иных документах, составленных лечащим врачом или представителями Клиники, с которыми пациент ознакомлен.
 - 3.5.4. Соблюдение индивидуальной гигиены полости рта.
 - 3.5.5. Невмешательство в результаты стоматологических услуг, оказанных Клиникой (включая лечение, удаление, изменение положения, цвета и т.п.). Если пациент намерен провести какое-либо вмешательство в результаты оказанных в Клинике услуг, он обязан предварительно уведомить Клинику о таком намерении.
- 3.6. В случае несоблюдения пациентом какого-либо из правил, перечисленных в настоящем разделе Положения, а также в случае отказа пациента от завершения лечения согласно плану лечения (в том числе если временные стоматологические конструкции не заменены постоянными), Клиника не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3 Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах услуг.
- 3.7. Пациент обязан до начала оказания медицинских услуг либо незамедлительно сразу после выявления каких-либо заболеваний или получения травм письменно (путем заполнения соответствующей анкеты или иным способом) предоставить уполномоченному представителю Клиники полную информацию, касающуюся состояния здоровья пациента (анамнез жизни и болезни, аллергологический анамнез, сведения о заболеваниях, травмах и т.п.). В случае невыполнения пациентом обязанности, указанной в настоящем пункте Положения, Клиника не несет ответственности за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3 Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах предоставленных услуг.
- 3.8. Клиника не несет гарантийных обязательств перед пациентом в следующих случаях: при лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению; при невозможности проведения или отказе пациента от проведения диагностики с целью постановки (уточнения) диагноза; если пациент настаивает на лечении и/или протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.); при возникновении у пациента аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Российской Федерации; при фиксации и починке протезов (иных конструкций), изготовленных в других медицинских организациях; при повреждении овецественных результатов стоматологических услуг, изготовленных Исполнителем, вследствие обстоятельств непреодолимой силы,

возникновения (усугубления) у пациента заболеваний или противоправных действий третьих лиц (авария, травма, онкологические и иные тяжелые заболевания, стихийные бедствия и т.п.). Срок гарантии (срок службы) овеществленных результатов стоматологических услуг не возобновляется при коррекции (починке, исправлении) в процессе использования.

- 3.9. Исполнитель вправе в одностороннем порядке сократить гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов стоматологических услуг на 50% в следующих случаях: самолечение пациентом стоматологических заболеваний (в том числе применение средств гигиены, прием препаратов, не назначенных врачом Исполнителя); нарушения правил пользования и ухода за зубными протезами; при выявлении у пациента неудовлетворительной гигиены полости рта (гигиенический индекс «ГИ» больше 1,5); при значительном кариозном поражении полости рта пациента (показателе КПУ - кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы - более 18).

4. Порядок обращения пациентов (в период гарантии)

- 4.1. В случае возникновения замечаний (вопросов) к результатам оказанных стоматологических услуг или выявления недостатков (включая существенные) пациент обязан обратиться в Клинику, письменно изложить суть своих требований, после чего записаться на прием к лечащему или иному замещающему его врачу. Если пациент до обращения к Исполнителю самостоятельно силами третьих лиц устранил выявленные недостатки, Клиника не несет ответственности за недостатки, обнаруженные в течение гарантийных сроков и сроков службы, указанных в настоящем разделе 3 Положения, а пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в результатах предоставленных услуг.
- 4.2. После осмотра пациента врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
- 4.3. Клиника имеет право потребовать, а пациент обязан предоставить документальное подтверждение надлежащего соблюдения пациентом обязанностей и правил, изложенных в разделе 3 настоящего Положения.
- 4.4. Сторона, считающая свои права нарушенными, обязана заявить соответствующую письменную претензию нарушившей стороне либо воспользоваться правом на судебную защиту в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 4.5. Датой заявления претензии является дата почтового штемпеля (иной почтовой отметки) о вручении соответствующего отправления адресату, а в случае отсутствия адресата по адресу указанному в Договоре или возврату почтового отправления по иной причине в связи с невозможностью доставки или вручения – дата, указанная в почтовой квитанции соответствующего почтового отправления.
- 4.6. Претензия Пациента должна быть однозначно определена в качестве таковой, содержать описание допущенного нарушения (недостатка), нормы закона и положения Договора, на которых основаны требования, а также суть требований Пациента согласно законодательству Российской Федерации. К претензии должен быть приложен расчет суммы требования (реальный ущерб, пени, штраф и т.п.) и копии документов его обосновывающих (если применимо). Письмо, не соответствующее данным правилам, не считается претензией и Сторонами не рассматривается как начало процедуры урегулирования споров и разногласий Сторон.
- 4.7. Исполнитель в течение 10 дней с момента получения претензии Пациента обязан рассмотреть ее и пригласить Пациента на заседание врачебной комиссии. Пациент, в свою очередь, обязан в сроки, указанные Исполнителем, явиться на заседание врачебной комиссии – для рассмотрения сути возникших у Пациента претензий.
- 4.8. В случае назначения экспертизы ее оплату производит сторона, инициировавшая проведение экспертизы. Если в заключении экспертов будет установлено, что услуги были оказаны Клиникой надлежащим образом и недостатков в результатах услуг не выявлено, пациент в срок, установленный в требовании Клиники обязан возместить Клинике расходы на экспертизу.

5. Заключительные положения

- 5.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом руководителя и действует до введения новой редакции Положения.
- 5.2. Ознакомление пациентов с настоящим Положением осуществляется в момент заключения договора предоставления платных медицинских услуг либо в иной момент, согласованный сторонами, и подтверждается подписью пациента об ознакомлении с текстом настоящего Положения.

- 5.3. Ставя свою подпись об ознакомлении с настоящим Положением, пациент подтверждает, что внимательно ознакомился с текстом настоящего Положения, согласен с положениями, изложенными в нем, и обязуется исполнять Положение.