

Утверждаю:

Директор ООО «ОртоБьюти»
Лазарева О.В.



**Положение об установлении гарантийного срока и срока службы,
При оказании платных медицинских услуг и работ
в ООО «ОртоБьюти»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с ГК РФ от 30.11.1994 №51-ФЗ (действующая редакция), Законом РФ Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012 года №1006
- 1.2. Настоящее положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги и работы, оказанные в ООО «ОртоБьюти» (Далее – Исполнитель), и порядок их установления.
- 1.3. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах, Пациент (его официальный представитель) вправе требовать:
 - замены выполненной работы (оказанной услуги) на аналогичную;
 - замены выполненной работы (оказанной услуги) на другую с соответствующим перерасчетом покупной цены;
 - соразмерного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
 - безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) или возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьим лицом;
 - отказаться от Исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы. По требованию Исполнителя Пациент должен вернуть товар (коронка, протез, аппарат, каппа и пр.) с недостатками.Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.
- 1.4. **Срок службы** услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (Изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого услуга (товар) пригоден к использованию.
- 1.5. **Исполнитель обязан:**
 - оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание стоматологических услуг, заключенного между Пациентом и ООО «ОртоБьюти»;
 - в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, на которые распространяется гарантия;
 - устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков.

2. Правила предоставления гарантий

- 2.1. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы (услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:
 - клинической ситуации;
 - наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно

приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств в конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены, но не увеличены по сравнению с установленными в п.5 данного Положения в Таблице 1.

- 2.2. Исполнитель выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:
 - Пациент выполняет весь согласованный план лечения;
 - Пациент не проводит в других учреждениях коррекцию работы, выполненной Исполнителем, за исключением ситуаций, связанных с оказанием неотложной стоматологической помощи. В случае обращения Пациента за неотложной стоматологической помощью в другие лечебные учреждения он представляет документы, подтверждающие необходимость вмешательства (выписка из медицинской карты, рентгеновские снимки, результаты обследования и лечения и т.п.)
- 2.3. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба. Если в течение оговоренного срока (срок устанавливается врачом) все же возникло осложнение и Пациенту требуется дополнительное лечение, то Пациент оплачивает только новую работу. При возникновении осложнений Пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к специалисту.
- 2.4. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей Пациента.
- 2.5. На любые работы с зубами, каналы которые ранее были пролечены не в клинике Исполнителя – 1 неделя. Перелечивание таких зубов является очень рискованной, непредсказуемой и наиболее дорогой манипуляцией. Просим особенно внимательно прочитать этот пункт и все обдумать до начала лечения. Если результат не будет положительным и зуб будет удален в срок 1 недели от окончания лечения каналов, деньги за протезирование этого зуба возвращены не будут.
- 2.6. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п.5 настоящего Положения

3. Прекращение действия гарантий

Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обязательств:

- прекращение лечения по инициативе Пациента;
- в случае отказа Пациента (или его законного представителя) от согласованного плана лечения;
- при невыполнении рекомендаций врача;
- при несоблюдении Пациента графиков посещений, предусмотренных планом лечения;
- при выявлении новых заболеваний или воздействии вредных внешних факторов, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств, при лечении других заболеваний;
- при несвоевременном сообщении о возникших осложнениях;

- при несоблюдении гигиены полости рта (при ортодонтическом, ортопедическом лечении гарантийный срок лечения уменьшается на 50% или утрачиваются);
- при утере ортодонтических, ортопедических конструкций;
- при вмешательстве пациента или врача другого лечебного учреждения в конструкцию ортодонтических, ортопедических аппаратов, лечение зубов, находящихся на гарантии;
- в случае предоставления недостоверных сведений при оформлении медицинской документации;
- если лечение не закончено и в полости рта были оставлены кариозные зубы, старые несостоятельные пломбы и ортопедические конструкции, являющиеся постоянным источником кариесогенной инфекции и требующие замены;
- при травме и прочих непредвиденных ситуациях, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы.

4. Порядок обращения Пациентов по гарантийным случаям

- 4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам пациент сразу же должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.
- 4.2. После осмотра врача и проведения расследования врачебной комиссией принимается решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

5. Виды платных медицинских услуг и сроки гарантий

Таблица 1

Виды работ	Сроки	
	Гарантийные	Службы
Терапевтическая стоматология		
Пломбы из композиционного светоотверждаемого материала при лечении:		
-кариес на жевательной поверхности зубов;	1 месяцев	6 месяцев
-кариес на контактной поверхности малых и больших коренных боковых зубов;	1 месяцев	6 месяцев
-кариес на контактной поверхности резцов и клыков;	1 месяцев	6 месяцев
-кариес на контактной поверхности резцов и клыков с разрушением угла коронки, кариес в придесневой области;	1 месяцев	6 месяцев
-покрытие пломбировочным материалом губной, щечной (вестибулярной) поверхности зубов всех групп (виниры – прямое винирование);	1 месяцев	6 месяцев
Временная реставрация.	1 день	7 дней
Пломбы из стеклоиономерного цемента (СИЦ) по виду дефекта:		
-кариес на жевательной поверхности зубов;	1 месяц	6 месяцев
-кариес на контактной поверхности малых и больших коренных боковых зубов;	1 месяц	6 месяцев
-кариес на контактной поверхности резцов и клыков;	1 месяц	6 месяцев
-кариес на контактной поверхности резцов и клыков с разрушением угла коронки;	1 месяц	6 месяцев
-кариес придесневой области.	1 месяц	6 месяцев
-наложение герметика из композита;	1 месяц	6 месяцев
-наложении герметика из СИЦ;	1 месяц	6 месяцев

-наложение герметика из компомера; -временная пломба.	1 месяц 1 день	6 месяцев 1 месяц
Ортопедическая стоматология		
Вкладки: -безметалловые материалы; -из металла; -из композиционных материалов; -культевые штифтовые металлические.	1 месяц 1 месяц 1 месяц 1 месяц	6 месяцев 6 месяцев 6 месяцев 6 месяцев
Виниры	1 месяц	6 месяцев
Коронки: -из пластмассы (временные); -из металлопластика; -Empress -цельнометаллические; -металлические; -безметалловые керамические; -повторная фиксация коронки.	14 дней 1 месяц 1 месяц 1 месяц 1 месяц 1 месяц 1 день	1 месяц 6 месяцев 6 месяцев 6 месяцев 6 месяцев 6 месяцев 1 месяц
Адгезивные протезы	1 месяц	6 месяцев
Мостовидные протезы: -металлокерамические; -безметалловые; -бюгельные.	1 месяц 1 месяц 1 месяц	6 месяцев 6 месяцев 6 месяцев
Частичные пластиночные протезы	1 месяц	6 месяцев
Полные съемные протезы	1 месяц	6 месяцев
Ортодонтия: на установленные аппараты		
-несъемный ретейнер; -несъемные аппараты, в т.ч. протезы, распорки и др. -внеротовые аппараты; -съемные аппараты одночелюстные, в т.ч. протезы, пластинки, каппы, эластопозиционеры; -элементы ортодонтической аппаратуры: брекеты, замки, дуга, стопор и др.; -повторная фиксация элементов ортодонтической аппаратуры (брекета, кнопки, ретейнера).	3 месяца 14 дней 14 дней 14 дней 14 дней 1 день	6 месяцев 1 месяц 1 месяц 1 месяц 1 месяц 1 месяц

6. Гарантийные сроки не устанавливаются

Гарантии устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, восстановление, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На отбеливание, ортодонтию, профессиональную гигиену, хирургические манипуляции и прочие не о вещественные услуги, гарантии не устанавливаются.

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг), ввиду их специфики, установить невозможно. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- наложения временной пломбы;
- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление

зуба, постановка имплантата и др.);

- лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих тканей);
- терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.);
- лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);
- временные ортодонтические, ортопедические конструкции;
- пломбы, при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);
- фиксацию декоративных украшений;
- отбеливание зубов,

а так же при:

- отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами исполнителя;
- невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных рентгеновских снимков;
- непредоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;
- наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов, при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы;
- возникновении аллергической реакции или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ;

Тем не менее, в случаях, когда ввиду специфики отдельных видов работ невозможно определить конкретные гарантийные сроки службы, мы гарантируем следующее:

При постановке имплантатов:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- безболезненность установки имплантатов;
- врачебный контроль процесса приживления имплантата.

При удалении зуба мы гарантируем, что операция пройдет безболезненно и с адекватным хирургическим вмешательством.

7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящее Положение вступает в силу с 01.01.2021г. и действует бессрочно.
- 7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.