

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «МаксТрит» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 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 оказанных услуг, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги;
 - полного или частичного 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 к договору на оказание платных медицинских 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.
- 2.6. Безусловные гарантии -это гарантии, которые даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, имеющим сертификаты на осуществление конкретной медицинской деятельности, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.
- 2.7. Сроки гарантии и сроки службы овеществленных результатов медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, гарантийном талоне, плане лечения, акте выписанных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1 Безусловные гарантии в Клинике 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.

3.2 В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза, составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения, в том числе финансового;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- безболезненность лечения и индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- тщательное соблюдение технологий лечения, разрешенных Минздравом РФ;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- лечение в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактическо-диагностических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения (воспаление, отек, боль);
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом);
- осуществление в клинике контроля качества выполняемых работ.

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 в размере одного месяца в следующих случаях:

3.8.1. установку временных ортопедических конструкций;

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

3.9. **Сроки службы** на ортопедические услуги устанавливаются в размере одного месяца в следующих случаях:

3.9.1. на установку временных ортопедических конструкций;

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

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 паспорте/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 сопутствующих заболеваний;

3.10.3. при определении у пациента Рeгiо статуса «2» (наличие заболеваний пародонта) и Индекса гигиены с высоким риском развития стоматологических заболеваний. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение в ООО «МаксТрит» курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год и курса поддерживающей пародонтологической терапии, определяемый врачом пародонтологом. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от Рeгiо статуса и гигиенического индекса.

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/талоне или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

3.11.1. при наличии подвижности зубов;

3.11.2. при наличии сопутствующих заболеваний;

3.11.3. при определении у пациента Рeгiо статуса «2» (наличие заболеваний пародонта) и Индекса гигиены с высоким риском развития стоматологических заболеваний. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение в ООО «МаксТрит» курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год и курса поддерживающей пародонтологической терапии, определяемый врачом пародонтологом. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от Рeгiо статуса и гигиенического индекса.

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 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, 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 стоматологическую 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 «МаксТрит» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях не уведомления. 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 течении 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 неважным 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

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного		
1.1.	1 класс по Блэку	12 месяцев	18 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	12 месяцев	18 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	1 неделя	1 неделя
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев	12 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность), при условии контрольной явки каждые 6 месяцев для полирования	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры терапевтические	9 месяцев	12 месяцев
4.	Вкладки терапевтические	12 месяцев	24 месяцев

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 степени разрушения зуба (ИРОПС) 0,4 и более – гарантийный срок на терапевтические услуги не предоставляется и срок службы не устанавливается;

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

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 овецественных результатов услуг уменьшаются на 50%;

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы более 3-х зубов	12 месяцев	18 месяцев
1.2.	Частичные съёмные пластиночные протезы на 1-2 зуба	6 месяцев	12 месяцев
1.3.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	18 месяцев
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	24 месяца
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	24 месяца
3.	Мостовидные протезы постоянные		
3.1.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяца	24 месяца
3.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	24 месяца
4.	Бюгельное протезирование	12 месяца	24 месяца
5.	Коронки, вкладки постоянные:		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
5.2.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	36 месяцев
5.3.	безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	36 месяцев
6.	Виниры безметалловые (керамика, цирконий):	12 месяцев	12 месяцев
7.	Имплантаты дентальные	12 месяцев	12 месяцев
8.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
9.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев	24 месяца
10.	Временные ортопедические конструкции	1 неделя	1 месяц
11.	Адгезивный протез	6 месяцев	6 месяцев
12.	Адгезивный вантовый протез	1 год	24 месяца
13.	Каппы из силикона, пластмассы, прозрачная	1 месяц	3 месяца
14.	Имедиа протезы	1 месяц	2 месяца

7.2.5. При полном соблюдении пациентом графика посещений клиники, рекомендованного ему в соответствии с его Рeгiо статусом и Индексом Гигиены, срок гарантии на коронки и виниры может быть увеличен клиникой до 18 месяцев, срок службы до 60 месяцев;

7.2.6. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на сменные втулки (матрицы) замковых креплений, перебазировку и починку (ремонт) протеза и возможные сколы облицовочного материала несъемного зубного протеза.

7.2.7. При снятии коронок и мостовидных протезов сохранность опорных зубов не гарантируется.

- 7.2.8. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются врачом индивидуально, в соответствии с клинической ситуацией и конструкцией протеза, о чем делается соответствующая запись в амбулаторной карте.
- 7.2.9. При протезировании на имплантатах, установленных в стороннем лечебно-профилактическом учреждении гарантии на ортопедические конструкции Клиника не дает.
- 7.2.10. В случае изготовления ортопедической конструкции, Пациент осуществляет предоплату в размере 100% от полной стоимости услуги. При отказе пациента от протезирования на любом этапе после снятия оттисков, производится перерасчет оплаты готовой работы на момент отказа, и сумма эта не возвращается, при этом ортопедическая конструкция, слепки и модели остаются в Клинике. Пациент имеет право при наличии клинической возможности завершить протезирование позже, заново оплатив полную стоимость оказанных услуг по протезированию.

7.3. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги при имплантации

- 7.3.1. Клиника предоставляет пациенту гарантию на технические изделия (имплантат/имплантаты) на срок 5 лет с момента установки имплантата/имплантатов, при обязательном контрольном осмотре 1 раз в 6 месяцев и проведении профилактических мероприятий в виде профессиональной гигиены полости рта в зависимости от Рего статусу и индекса гигиены пациента.
- 7.3.2. При отторжении имплантата/имплантатов он/они будут переданы на Экспертизу в Компанию производитель и по гарантийным обязательствам последних заменены на новый\новые.
- 7.3.3. В случае отказа Пациента от установки ортопедической конструкции на установленный Клиникой имплантат- гарантийные обязательства на имплантат/имплантаты не сохраняются.
- 7.3.4. Гарантия на установку имплантатов (хирургический этап) 1 год.
- 7.3.5. Гарантия не распространяется на костнопластические и костнореконструктивные операции (остеопластика, включая синуслифтинг), а также пластику мягких тканей, поскольку регенерация тканей целиком и полностью зависит от индивидуальных особенностей пациента.

7.4. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги при ортодонтической стоматологии

- 7.4.1. К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению и/или коррекции зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.
- 7.4.2. Ортодонтическая стоматология, как научная дисциплина, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов, поэтому Клиника предоставляет гарантии только на ретенционные аппараты, необходимые после завершения ортодонтического лечения.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Капа прозрачная	1 месяц	3 месяца
1.1.	Несъёмный ретейнер	1 месяц	1 месяц
1.2.	Съёмный ретенционный аппарат	1 месяц	3 месяца
1.3.	Внеротовые аппараты	12 месяцев	24 месяца
1.4.	Вестибулярная пластинка	1 месяц	1 месяц

- 7.4.3. В случае поломки, утери ортодонтического аппарата –изготовление нового осуществляется за отдельную плату.