

Общество с ограниченной ответственностью «МедиДентЭлит»

ПРИКАЗ

«04» января 2024 г.

№ 01/24

Об утверждении положения об установлении гарантийных
сроков и сроков службы при оказании
платных медицинских услуг

В соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг от 11 мая 2023 года № 736 и другими действующими нормативными актами Российской Федерации

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «МедиДентЭлит».
2. Заместителю директора ООО «МедиДентЭлит» Артемьеву Сергею Михайловичу ознакомить медицинский персонал, непосредственно оказывающий платные медицинские услуги, и администраторов, осуществляющих оформление договоров на оказание платных медицинских услуг с «Положением об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских услуг ООО «МедиДентЭлит».
3. Обеспечить размещение копии «Положения об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских услуг в «МедиДентЭлит» на информационных стойках (стендах) в помещении и на сайте медицинской организации.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор Кирсанова Виктория Викторовна /



Утверждено «04» января 2024 г.

Директор ООО «МедиДентЭлит»


В.В. Кирсанова



ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «МедиДентЭлит»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ (действующая редакция), Законом РФ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг от 11 мая 2023 года № 736

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки и сроки службы при оказании платных медицинских услуг ООО «МедиДентЭлит» (Далее - Исполнитель) и порядок их установления.

1.3. Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах, Потребитель (его законный представитель) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответственного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Потребителем в Информированном добровольном согласии.

1.4. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. Это период, когда Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

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.

1.5. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Потребителю и подписания Акта оказанных услуг.

1.6. Исполнитель обязан:

- оказывать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Потребителем и организацией;
- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Потребителем, на которые распространяется гарантия;
- устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков.

2. Правила предоставления гарантий

2.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

- точное соблюдение и выполнение Потребителем всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, явка на прием в соответствии с назначениями лечащего врача;

- обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;

- прохождение Потребителем профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованным лечащим врачом.

2.2. В отдельных случаях, по настоянию Потребителя (его законного представителя), лечение или протезирование может производиться условно, то есть без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

2.3. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Потребителю консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба. Если все же возникло осложнение и Потребителю требуется дополнительное лечение, то Потребитель оплачивает все это лечение в общем порядке. При возникновении осложнений Потребитель обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

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

- на установку временных ортопедических конструкций;

- при желании Потребителя выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования;

- на втулки (матрицы), перебазировку и починку протезов.

2.5. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:

- на установку временных ортопедических конструкций;

- при желании Потребителя выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования;

- на втулки (матрицы), перебазировку и починку протезов.

2.6. В случаях, когда особенности организма Потребителя, 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.

2.7. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться разделом 5 настоящего Положения.

3. Прекращение и сокращение гарантийного срока (срока службы)

3.1. Потребитель лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:

- случае отказа Потребителя (или его законного представителя) от завершения согласованного плана лечения;

- при невыполнении рекомендаций врача;

- при самостоятельных попытках Потребителя устранить выявленные недостатки;

- при утере ортодонтической или ортопедической конструкции;

- при вмешательстве Потребителя или врача-стоматолога другого лечебного учреждения в процесс лечения; исключения составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Потребитель обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;

- травме и прочих непредвиденных ситуациях и катаклизмах, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы; при несоблюдении Потребителем графиков посещений, предусмотренных планом лечения, с опозданием более чем на 1 месяц;

- при возникновении в период гарантийного срока у Потребителя заболеваний или физиологических состояний, 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);

3.2. При несоблюдении гигиены полости рта (индекс гигиены ОНI-S > 1,7) гарантийный срок и срок службы сокращаются на 50%.

4. Порядок обращения Потребителя по гарантийным случаям в начало

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам Потребитель должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

4.2. После осмотра врач или врачебная комиссия принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

4.3. Устранение недостатков в течение гарантийного срока и существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для Потребителя.

5. Виды платных медицинских услуг и сроки гарантий

5.1. Терапевтическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из стеклоиономерного цемента	6 месяцев	6 месяцев
Пломба из композита светового отверждения	12 месяцев	12 месяцев
Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	3 месяца	6 месяцев
Герметизация фиссур	3 месяца	6 месяцев
Эндодонтическое лечение (фиброзные формы пульпита и периодонтита)	6 месяцев	6 месяцев

При индексе КПУ (сумма кариозных, пломбированных, удаленных) зубов выше 13 гарантийный срок снижается на 30%.

5.2. Ортопедическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Вкладки внутриканальные	12 месяцев	24 месяца
Коронки, накладки, мостовидные протезы, в т.ч. с опорой на имплантаты		
Пластмассовые длительного ношения	1 месяц	2 месяца
Цельнолитые, металлокерамические, керамические, на основе диоксида циркония	12 месяцев	24 месяца
Виниры керамические	12 месяцев	24 месяца

Съемные пластиночные протезы	12 месяцев	24 месяца
Бюгельные протезы	12 месяцев	24 месяца

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

5.3. Хирургическая стоматология

При проведении дентальной имплантации предоставляются гарантии:

- На имплантат, гарантия заключается в использовании изделия медицинского назначения – дентального имплантата, сертифицированного на территории Российской Федерации и отсутствия у него визуально определяемых дефектов – производственного брака, которые можно выявить без проведения специальных исследований в лабораторных условиях. За отторжение имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет производитель.

- На имплантацию, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям порядков, стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения).

Гарантийный срок на дентальную имплантацию – 12 месяцев с момента нагружения его ортопедической конструкцией, срок службы имплантата - 24 месяца.

Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:

- курения табачных изделий;
- нанесения травмы третьими лицами;
- установки сторонней организацией на имплантат зубного протеза;
- нарушение Потребителем правил поведения (полученных от врача стоматолога хирурга рекомендаций) в послеоперационный период;
- нарушение Потребителем правил поведения (полученных от врача стоматолога ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом;
- несоблюдения рациональной гигиены полости рта (ОИ-S>1,7);
- несоблюдения сроков проведения профилактических осмотров врача-стоматолога.

При протезировании на имплантатах гарантийный срок и срок службы определяются в соответствии с конструкцией протеза (п. 5.2. настоящего Положения).

5.4. Ортодонтия

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что ортодонтическое лечение носит индивидуальный характер и зависит от сложности зубочелюстной аномалии у каждого Потребителя, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Капша миорелаксирующая	1 месяц	6 месяцев
Несъемный ретейнер	12 месяцев	12 месяцев
Съемный аппарат ортодонтический	1 месяц	6 месяцев

Гарантийный срок на лечение на брекет-системе — 12 месяцев после окончания лечения (при условии зафиксированного несъемного ретейнера).

6. Гарантийные сроки не устанавливаются:

- на зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других клиниках, при дальнейшем терапевтическом или ортопедическом лечении в ООО «МедиДентЭлит»;
- на эндодонтическое лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологии (кроме фиброзных форм пульпита и периодонтита);
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для восстановления с применением ортопедических конструкций);
- на имплантаты, установленные в другой клинике при дальнейшем ортопедическом лечении в ООО «МедиДентЭлит»;
- при наличии у Потребителя диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кровеносных органов и эндокринной системы;
- на терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.);
- при не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;
- на лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);
- на хирургическое лечение (за исключением п.5.3. настоящего Положения).
- на профессиональную гигиену полости рта.

7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует бессрочно.
- 7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в печатной форме.