**Управляющий ООО «Вера Дент»**

**Директор Верапатвелян А.Ф.**

**01.09.2023 г.**

**Положение о гарантиях, установленных на работы и услуги в ООО «Вера Дент»**

1. **Общее положение**
   1. Настоящее положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к Договору, другими Договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства по срокам службы ООО «Вера Дент» далее (Стоматологический кабинет) перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.
   2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителя», правилами предоставления медицинскими платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
2. **Определение понятий**
   1. Гарантийный срок – это период, в течение которого при обнаружении в работах недостатков, ООО «Вера Дент» обеспечивает безвозмездное устранение недостатков выполненной работы.

В гарантийный срок проводят устранение незначительных недостатков, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, коррекцию цвета и формы восстановленного зуба, коррекцию съемного зубного протеза и др.

* 1. Срок службы – это период, в течение которого ООО «Вера Дент» обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования медицинского изделия по назначению и нести ответственность за его существенные недостатки, при условии соблюдения пациентом рекомендаций.
  2. 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 №1 к договору на оказание платных медицинских услуг).
  3. 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.

1. **Права и обязанности клиники и пациента**
   1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Стоматологического кабинета, изложить суть замечаний и записаться на прием к лечащему врачу.
   2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
   3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.
   4. 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 большей 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.
   5. 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 большей 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.
   6. Гарантийные сроки на стоматологические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
      1. На установку временных конструкций;
      2. При желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов услуг.
   7. Сроки службы на стоматологические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
      1. На установку временных конструкций;
      2. При желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов услуг.
   8. 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 Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
      1. При наличии подвижности зубов;
      2. При наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.
   9. 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 Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
      1. При наличии подвижности зубов;
      2. При наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.
2. **Исчисление срока гарантии и срока службы**
   1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.
   2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов, ортодонтических аппаратов в процессе использования.
3. **Снижение гарантийного срока (срока службы)**
   1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):
      1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний пациента на течение стоматологической проблемы (обменные нарушения и системные заболевания);
      2. Снижение иммунологической реактивности организма пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
      3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
      4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
      5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
      6. Нарушение правил пользование и ухода за зубными протезами, съемными и несъемными ортодонтическими аппаратами, ретейнерами;
   2. Невыполнение рекомендаций врача по режиму использоавания съемных и несъемных ортодонтических аппаратов;
   3. Невыполнение рекомендаций врача по домашней гигиене полости рта. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 70%;
   4. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
   5. При КПУ более 18 срок гарантии и срок службы снижаются на 50%.
4. **Отмена гарантийного срока (срока службы)**
   1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
      1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. 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. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;
      2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
      3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил срок очередной явки на прием к врачу;
      4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);
      5. 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, съемными и несъемными ортодонтическими аппартами, ретейнерами и т.д.);
      6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента появятся (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);
   2. Гарантийные обязательства на все оказанные медицинские услуги полностью утрачиваются при:
      1. Нарушении Пациентом правил поведения в Стоматологическом кабинете, условий настоящего договора и врачебных рекомендаций.
      2. При проведении медицинского вмешательства в другом медицинском учреждении, последствия сторонних вмешательств, которые прямо или косвенно могут повлиять на ранее выполненные работы Исполнителем виды услуг, стоматологический кабинет ответственности не несет. Также гарантия не распространяется случаи, если Исполнитель выполняет услуги и работы после медицинского вмешательства другим медицинским учреждением (заканчивает лечение Пациента). В данном случае Исполнитель не несет ответственности за выполненные услуги другим медицинским учреждением (последствия сторонних вмешательств);
      3. При просрочке оплаты за фактически оказанную услугу более одной недели с момента ее оказания;
      4. При незаконченном лечении (лечение корневых каналов, временное протезирование, ортодонтическое лечение, лечение миофункциональной дисфункции, постоянное протезирование)
      5. При травмах и заболеваний, приведших к нарушению зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, кахексия и т.п.);
      6. При предоставление недостоверных сведений при оформлении медицинской документации.
5. **Гарантийные сроки и сроки службы**
   1. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики, а именно – неовеществеленность работы (услуги), установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:
      1. обработка и пломбирование корневых каналов;
      2. профессиональная чистка полости рта и отбеливание зубов;
      3. временная пломба;
      4. ортодонтическое лечение;
      5. лечение пародонтита и гингивита.

В этих случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

**Гарантийные сроки и сроки службы отдельных видов работ.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Вид работ | Гарантийный срок | Срок службы |
| 1 | Пломбы из композитных материалов | 1 год | 2 года |
| 2 | Герметизация фиссур | 6 месяцев | 1 год |
| 3 | Вкладки керамические | 1 год | 3 года |
| 4 | Вкладки металлические | 1 год | 5 лет |
| 5 | Коронки металлокерамические | 1 год | 3 года |
| 6 | Коронки безметалловые | 1 год | 5 лет |
| 7 | Коронки металлические литые | 1 год | 5 лет |
| 8 | Коронки временные | 1 неделя | 2 недели |
| 9 | Мостовидные протезы металлокерамические | 1 год | 2 года |
| 10 | Мостовидные протезы безметалловые | 1 год | 2 года |
| 12 | Частичные съемные протезы | 6 месяцев | 2 года |
| 13 | Полные съемные протезы | 1 год | 2 года |
| 14 | Бюгельные протезы | 1 год | 2 года |
| 15 | Лечение и постоянное протезирование зубов, на которых ранее уже были пломбы, установленные не в стоматологическом кабинете Исполнителя | 1 неделя | 2 недели |
| 16 | Лечение и постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее уже были пролечены не в стоматологическом кабинете Исполнителя | 1 неделя | 2 недели |
| 17 | Виниры | 1 год | 2 года |
| 18 | Съемные ортодонтические аппараты | 2 недели | 8 месяцев |
| 19 | Несъемные ортодонтические аппараты | 1 месяц | 6 месяцев |
| 20 | Ортодонтический ретейнер | 2 недели | 1 год |
| 21 | Каппа | 2 недели | 6 месяцев |