

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
Общества с ограниченной ответственностью
«ЭЛЬ ДЕНТО»
№01-06-01 от «01» июня 2023 г.
Поповой Е.Л.



ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании платных медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью
«ЭЛЬ ДЕНТО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ, Законом РФ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г № 736.
- 1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги, оказанные в ООО «ЭЛЬ ДЕНТО» (Далее - Исполнитель) и порядок их установления.
- 1.3. Исполнитель обязан:
 - оказывать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между пациентом и Учреждением;
 - 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.
- 1.4. Исполнитель устанавливает гарантийные обязательства на о вещественные результаты услуг в виде Гарантийного срока. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента окончания оказания услуги и подписания акта приемки-сдачи оказанных услуг.
- 1.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки гарантии (в виде информации на стенде, интернет-сайте по адресу eldento.ru).

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 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;
 - безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- 2.2. Срок службы — это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков. Срок службы услуги исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого услуга пригодна к использованию.
- 2.3. Недостаток — это несоответствие оказанной медицинской услуги обязательным требованиям стандартов и порядков, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с пациентом в Информированном добровольном согласии.
- 2.4. Существенный недостаток - неустраняемый 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. Сроки гарантии и сроки службы овеществленных результатов медицинских услуг фиксируются в акте приемки-сдачи оказанных услуг.
- 2.6. Под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат, понимаются: осмотр полости рта; анестезия местная внутривидовая; обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение); профессиональная гигиена полости рта; ортодонтическое лечение
- Под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат, понимаются: терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита (результатом услуги является установленная пломба на зубе); установка ортодонтических аппаратов, несъемных ретейнеров; установка брекетов и других ортодонтических конструкций.

3. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

- 3.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:
- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, явка на прием в соответствии с назначениями лечащего врача;
 - обеспечения необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
 - прохождение пациентами профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованному лечащим врачом.
- 3.2. В отдельных случаях, по настоянию пациента (его законного представителя), лечение может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.
- 3.3. 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 и прописывается в медицинской карте пациента) 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.
- 3.4. Гарантия на оказанные Исполнителем услуги, не имеющие овеществленного результата, не распространяется, гарантия выражается в качественно оказанной медицинской услуге.
- 3.5. Исполнитель не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:
- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
 - восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на $\frac{1}{2}$;
 - установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
 - услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от Исполнителя;
 - услуги, на проведении которых настоял пациент (законный представитель) несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте.;

- при наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы;
- на терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.);
- на лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);
- временная пломба;
- лечение временных зубов.

3.6. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей пациента.

3.7. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п.7 настоящего Положения.

4. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

4.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в амбулаторной карте Пациента, в следующих случаях:

- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов,
- нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – гарантийный срок уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 гарантийный срок снижается на 30%;
- при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- при несоблюдении гигиены полости рта (при ортодонтическом лечении гарантийный срок уменьшается на 50%);
- иные причины, обоснованные лечащим врачом пациента;

5. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ

5.1. Гарантия на оказанные услуги прекращается:

- при не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;
- при невыполнении рекомендаций врача;
- при утере ортодонтической конструкции;
- при вмешательстве пациента или врача-стоматолога другого лечебного учреждения в конструкцию ортодонтического аппарата, лечение зубов, находящихся на гарантии;
- травме и прочих непредвиденных ситуациях, и катаклизмах, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы;
- при несоблюдении пациентом графиков посещений, предусмотренных планом лечения;

6. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ

6.1. В случае возникновения любых замечаний к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания, записаться на

бесплатный прием к лечащему врачу.

2. После осмотра врача, администрация клиники и врачебная комиссия принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

7. ВИДЫ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И СРОКИ ГАРАНТИЙ

7.1. Терапевтическая стоматология

| Наименование услуги | Срок гарантии | Срок службы |
|--|---------------|-------------|
| Восстановление зуба пломбой (Эконом (Харизма, Vitremer) | 12 мес. | 24-36 мес |
| Восстановление зуба пломбой Премиум (Filtek Ultimate, Estelite, Gradia Direct) | 12 мес. | 24-36 мес |
| Пломбирование корневого канала зуба | 12 мес. | 24-36 мес |
| Украсшение на зубы «Скайсы» | 6 мес. | 12 мес. |

7.2. Ортодонтическая стоматология

| Наименование услуги | Срок гарантии | Срок службы |
|---|---------------|-------------|
| Съемные ортодонтические аппараты | 12 мес. | 24-36 мес. |
| Лечение на несъемной технике (брекет-система) | 12 мес. | 24-36 мес. |

7.3 Ортопедическая стоматология

| Наименование услуги | Срок гарантии | Срок службы |
|---|---------------|-------------|
| Реставрация зуба композитным виниром | 12 мес. | 24-60 мес. |
| Изготовление коронки пластмассовой | 12 мес. | 24 мес. |
| Реставрация зуба керамика E-max | 36 мес. | 60 мес. |
| Реставрация зуба винир E-max press | 36 мес. | 60 мес. |
| Изготовление бюгельного протеза | 12 мес. | 60 мес. |
| Изготовление покрывного акрилового съемного протеза | 12 мес. | 60 мес. |

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.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Потребителя (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 50%;

Гарантийный срок на лечение и протезирование зубов, на которых ранее были пломбы и ортопедические, установленные не в ООО «ЭЛЬ ДЕНТО» - 6 месяцев.

Гарантийный срок на лечение и постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее уже были пролечены не в ООО «ЭЛЬ ДЕНТО» - 1 неделя.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Настоящее Положение вступает в силу с «01» июня 2023 г. и действует бессрочно.
- 8.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.
- 8.3. Медицинская организация обеспечивает неограниченный доступ к настоящему документу.
- 8.4. Настоящее положение доводится до сведения всех работников персонально под роспись.