«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «АПАЛ»

Школин А.С.

Приложение №1

к приказу № \_\_\_ от . .201 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о гарантийных обязательствах и сроках службы**

**при оказании платных медицинских услуг**

**(далее - Положение о гарантиях)**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «АПАЛ» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.
	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".
1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ
	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. 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 стоимости оказанной услуги;
		* повторного оказания услуги;
		* возврата оплаченных за услуги денежных средств.
	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 №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).
	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.
	5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
	6. Сроки гарантии и сроки службы овеществленных результатов медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, плане лечения, акте выполенных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА
	1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники,письменно изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. В отдельных случаях возникновения разногласий сторон по вопросам качества оказанных услуг 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.
	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 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.
	5. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
		1. на установку временных ортопедических конструкций;
		2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
	6. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
		1. на установку временных ортопедических конструкций;
		2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
	7. 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, Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, 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.
3. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ
	1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
	2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.
4. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)
	1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):
		1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
		2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (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 пользования и  ухода  за  зубными  протезами
	2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
	3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы)  снижается на  30%;
	4. При КПУ более 18  сроки гарантии и сроки службы снижаются на  50%.
5. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)
	1. Срок 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 любую другую стоматологическое 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 «АПАЛ» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все овеществленные результаты медицинских услуг аннулируются;
		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;
		3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
		4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.
		5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
		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.);
		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);
	2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.
6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ
	1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической и ортопедической стоматологии и ортодонтии

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер п/п** | **Наименование услуг** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
|  | **\*Ортопедическая стоматология и ортодонтия** |  |  |
| 1 | Временные ортопедические конструкции |  |  |
| 1.1. | Временная коронка, изготовленная в полости рта прямым методом | 1 неделя | 2 недели |
| 1.2. | Временная коронка, изготовленная лабораторным методом | 2 недели | 1 месяц |
| 1.3. | Временный съемный протез | 1 месяц | 2 месяца |
| 2. | Несъемные ортопедические конструкции | 1 год | 2 года |
| 3.  | Съемные ортопедические конструкции | 1 год | 1,5 года |
| 4. | Несьемный ретейнер | 1 год | 1,5 года |
| 5. | Сьемный ортодонтический протез | 6 мес | 1 год |
| 6. | Сьемный ортодонтический аппарат одночелюстной | 6 мес | 1 год |
| 7. | Вестибулярная пластинка.Ретенционная каппа | 1год | 1.5 года |
|  | **\*\*Терапевтическая стоматология** |  |  |
| 1. | Восстановление твердых тканей зуба временной пломбой | 3 дня | 7 дней |
| 2. | Восстановление твердых тканей зуба постоянной пломбой |  |  |
| 2.1. | Пломба из химического композита I,II,III,IV и V классы по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 2.2. | Пломбы из глассиономерного цемента I,II,III,IV и V классы по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 2.3.  | Пломба из композита светового отверждения I, III,IV и V классы по Блэку | 1 год | 2 года |
| 2.4. | Пломба из композита светового отверждения II класс по Блэку | 9 месяцев | 1,5 года |
| 2.5 | Пломба с парапульпарными штифтами | 1 год | 2 года |
| 3. | Виниры | 9 мес  | 1,5 лет |
| 4. | Вкладки | 1 год | 1,5 лет |

\*Примечание: При выполнении ортопедических стоматологических услуг:

- В случае неудовлетворительной гигиены полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования снижаются на 50%;

- При нарушении графика профилактических осмотров, назначаемых врачом, гарантии аннулируются.

**\*\***Примечание: При выполнении терапевтических стоматологических услуг**:**

- При КПУ зубов =13-18 сроки гарантии и службы на все виды пломб снижаются на 30%;

- При КПУ зубов>18 сроки гарантии и службы на все виды пломб снижаются на 50%;

- При неудовлетворительной гигиене полости рта, сроки гарантии и службы на все виды пломб снижаются на 70%.

7.2 Средние проценты успешности лечения,действующие в клинике Исполнителя:

-Эндодонтическое лечение:Результат лечения зависит не только от его качества,но и от общей реакции организма в целом.Первичная эндодонтия(удаление нерва и пломбирование каналов)-положительный результат 30%.При перелечивании ранее запломбированных каналов,положительный результат-20%.Срок службы зубов после удаления анкерных штифтов и культевых вкладок снижается на 90%.

-Постановка имплантатов.Гарантируется полное приживление имплантатов в 90% случаев(срок службы 5 лет и более)за исключением курения,бруксизма и сопутствующих заболеваний.

 7.2.1 Во всех случаях пациенту гарантируется:

- обследование у учет общего состояния здоровья пациента до имплантации, с целью возможных противопоказаний к установке имплантов.

- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм,

- безболезненность установки имплантатов,

- врачебный контроль за процессом приживления имплантатов.

 7.3 Удаление зуба

Гарантируется,что во всех случаях удаление зуба пройдет безболезненно и с адекватным хирургическим вмешательством.

Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период: воспаление,кровотечение,отек,боль.

 7.4 Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществлённый результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции (кроме имплантации) и прочие неовеществленные работы и услуги сроки гарантии выражаются в качественном оказании услуг и составляют 1 день. Гарантийные обязательства на все оказанные медицинские услуги полностью утрачиваются при нарушении Пациентом правил поведения в клинике, условий настоящего Договора и врачебных рекомендаций.

7.5 Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

 7.5.1В 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.

* + 1. 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.

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

* + 1. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 50%;

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
| 1. | Съемные протезы постоянные |   |   |
| 1.1. | Частичные съёмные пластиночные протезы | 12 месяцев | 18 месяцев |
| 1.2. | Полные съёмные пластиночные протезы | 12 месяцев | 18 месяцев |
| 2. | Нейлоновые протезы |   |   |
| 2.1. | Частичные съёмные нейлоновые протезы | 12 месяцев | 18 месяцев |
| 2.2. | Полные съёмные нейлоновые протезы | 12 месяцев | 18 месяцев |
| 3. | Мостовидные протезы постояные |   |   |
| 3.1. | из металлокерамики и недрагоценного металла | 12 месяца | 24 месяца |
| 3.2. | Безметалловые (керамика, цирконий) | 12 месяцев | 24 месяцев |
| 4. | Бюгельное протезирование | 12 месяца | 18 месяца |
| 5 | Коронки, вкладки, виниры постоянные: |   |   |
| 5.1. | из пластмассы | 6 месяцев | 12 месяцев |
| 5.2. | из металлокерамики и недрагоценного металла | 12 месяцев | 18 месяцев |
| 5.3. | Безметалловые (керамика, цирконий) | 12 месяцев | 24 месяцев |
| 6. | Починка протезов | 1 месяц | 2 месяца |
| 7. | Протезирование постоянное с опорой на имплантатах  | 12 месяцев | 24 месяцев |
|  |  |  |  |

8.Степень достижения запланированного результата-это некий эффект о здоровье.Исполнитель не может гарантировать полное выздоровление.Возможные следующие результаты лечения:

\* ремиссия,

\* улучшение состояния,

\* компенсация,

\* хронизация,

\* прогрессирование,

\* отсутствие эффекта

\* развитие ятрогенного осложнения.