

ПОЛОЖЕНИЕ о гарантийных обязательствах

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства Общества с ограниченной ответственностью «Эльбрус» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических 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 выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги;
- 2.2. 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 стоматологических услуг).

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клинику и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 3.2. Устранению недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки устраняются на возмездной основе.
- 3.4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги не устанавливаются:

- 3.4.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 3.4.2. при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
 - 3.4.3. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
 - 3.4.4. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.5. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

- 4.1. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта выполненных работ (оказанных услуг), выдачи гарантийного талона.
- 4.2. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.
- 4.3. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечение, протезирование, коррекция протезов) в отношении тех зубов, которые подвергались лечению и в отношении которых был установлен гарантийный срок, в любое другое медицинское учреждение.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

- 5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока:
 - 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 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 уменьшается на 50%;
- 5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии снижается на 30%;
- 5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

- 6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;
- 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;
- 6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
- 6.1.5. 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, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);
- 6.1.6. 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 по оказанным услугам.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

7.1. Гарантийные сроки на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного :	
1.1.	1 класс по Блэку	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	нет
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения, покрывающая менее 50% жевательной поверхности зуба	12 месяцев
3.	Пломба из композита светового отверждения, покрывающая более 50% жевательной поверхности зуба	нет
4.	Эстетическая реставрация	6 месяцев

6.	Восстановление коронки зуба с применением стекловолоконного штифта	нет
----	--	-----

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 неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%

7.2. Гарантийные сроки на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

№	Наименование	Срок гарантии
1.	Пластмассовые протезы	
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы	6 месяцев
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев
3.	Мостовидные протезы	
3.1.	из металлокерамики	24 месяца
3.2.	из недорогоценного металла	24 месяца
3.3.	Керамические виниры, люминиры	24 месяца
4.	Бюгельные протезы	24 месяца
5.	Коронки:	
6.	Цельнокерамические (диоксид циркония)	24 месяца
6.1.	из металлокерамики	24 месяца
6.2.	из недорогоценного металла	24 месяца
6.3.	Напыление	6 месяцев
7.	Починка протезов	1 месяц

- 7.2.1. В период срока гарантии перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
- 7.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок отменяется.
- 7.2.3. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;