

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Управляющего
ООО «МЦСМ «Евромед»
№ 47-ОД от «07» мая 2019 г.

Управляющий
ООО «МЦСМ «Евромед»

С.А. Шуголь



**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ ПРИ
ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЦЕНТР СОВРЕМЕННОЙ
МЕДИЦИНЫ «ЕВРОМЕД»**

Настоящее Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «МЦСМ «Евромед» (далее – Положение) разработано в целях регулирования взаимоотношений между ООО «МЦСМ «Евромед» (далее – Исполнитель) и Пациентами/Заказчиками при оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента (Заказчика).

1. Нормативно-правовая база.

Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

2. Определение понятий гарантии и срока служб.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно Пациентам ООО «МЦСМ «Евромед» гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение консультации;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление предлагаемого (в том числе комплексного) плана лечения;
- безопасность лечения, которое обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- тщательное соблюдение технологий лечения;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроки годности;

- проведение контрольных осмотров (по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий);
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае недостатка в выполненной работе, Исполнитель обязан удовлетворить следующие требования Пациента (Заказчика). Пациент (Заказчик) вправе по своему выбору потребовать:

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

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги требованиям порядков оказания медицинской помощи, технологиям оказания стоматологической помощи.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результат работы Пациентом (Заказчиком), т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

В течение установленного гарантийного срока Исполнитель отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом (Заказчиком) вследствие нарушения им правил использования результата работы, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Срок службы - период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата работы, материалов по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя.

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.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Пациент (Заказчик) вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 20 (двадцати) дней со дня его предъявления.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок или обнаруженный недостаток является неустранимым, Пациент (Заказчик) по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- отказа от исполнения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

Срок службы результата работы исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом (Заказчиком), т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

В соответствии с действующим законодательством РФ ООО «МЦСМ «Евромед» обязано:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять недостатки, обнаруженные пациентом,

- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

3. Исчисление срока гарантии.

Срок гарантии при установке постоянных протезов (ортодонтических аппаратов) исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов (ортодонтических аппаратов, ортопедических конструкций) в процессе носки. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент (Заказчик) в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов (ортопедических конструкций, ортодонтических аппаратов) в любое другое медицинское учреждение или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

4. Снижение гарантийного срока и срока службы.

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- 1) влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания, тяжелые соматические заболевания, онкогематологическая патология);
- 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 процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- 6) при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- 7) при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- 8) при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- 9) нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами (ортодонтическими аппаратами, ортодонтическими конструкциями);
- 10) другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

5. Отмена гарантийного срока и срока службы.

На нижеуказанные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- лечение молочных зубов с диагнозом «Пульпит», «Периодонтит»;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющие прямые показания для дальнейшего протезирования).

Гарантии также не распространяются на следующие случаи:

- 1) Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение (медорганизацию). Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

- 2) Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки (например, ремонт ортодонтического аппарата подручными средствами);
- 3) Пациент (Заказчик) по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;
- 4) Пациент (Заказчик) настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза (ортодонтического аппарата) или применения материала (медикамента). При этом Пациент (Заказчик) расписывается в амбулаторной карте (протоколе) о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;
- 5) Пациент (Заказчик) не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами (в т.ч. ортодонтическими аппаратами));
- 6) Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- 7) Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия и др.), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- 8) Естественный износ матриц замковых съёмных протезов;
- 9) Пациент (Заказчик) был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Исполнителя возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.
- 10) В случае несоблюдения Пациентом (Заказчиком) указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента (Заказчика)), Пациент (Заказчик) лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6. Заключительные положения.

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы Пациент должен обратиться с письменной претензией в ООО «МЦСМ «Евромед». Выполнение гарантийных обязательств проводится бесплатно для Пациента.

При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем у Исполнителя, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Исполнителем, устраняются за счет средств страховой компании.

Не достижение оптимального (ожидаемого, положительного) результата лечения при принятии врачом всех правильных шагов в лечении, не является недостатком, а, следовательно, и не подлежит бесплатному устранению по гарантии.

Настоящее Положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или областном уровне, регулирующих взаимоотношения Пациента (Заказчика) и Исполнителя.

Приложение №1 «Сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)»

Приложение №2 «Сроки службы и гарантийные сроки при оказании терапевтической помощи на детском приеме при лечении молочных зубов и постоянных с несформированными корнями (постановка пломб, эстетическая реставрация)»

Приложение №3 «Сроки службы и гарантийные сроки при оказании услуг по ортопедической стоматологии»

Приложение №1
к Положению об установлении
гарантийного срока и срока службы при оказании
стоматологической помощи в ООО «МЦСМ «Евромед»

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
при оказании стоматологической терапевтической помощи
(постановка пломб, эстетическая реставрация)**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пломба из химического композита (жидкость-порошок)		
1.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.4.	VI класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.2.	Пломба из химического композита (паста-паста)		
1.2.1	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.2.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.3.	Пломба из композита светового отверждения		
1.3.1	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.3.3.	III, IV, V классы по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.3.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
при оказании терапевтической помощи на детском приеме при лечении молочных
зубов и постоянных с несформированными корнями (постановка пломб, эстетическая
реставрация)

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение молочных зубов с диагнозом «Кариес»	6 месяцев	-*
2	Временная реставрация, пломба, временная коронка	30 дней	-

* на молочные зубы срок службы не распространяется

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
при оказании услуг по ортопедической стоматологии**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки:		
1.1.	Из металла	1 год	2 года
1.2.	Из металлокерамики	1 года	2 года
1.3.	Из прескерамики (Е-тач)	1 год	2 года
2.	Коронки:		
2.1.	Из пластмассы	9 месяцев	1 год
2.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.	Из прескерамики (Е-тач)	1 год	1,5 года
3.	Штампованные коронки:		
3.1.	Из стали	1 год	2 года
4.	Коронки цельнолитые:		
4.1.	Из КХС	1 год	2 года
5.	Мостовидные протезы		
	Паянные:		
5.1.	Из стали	1 год	2 года
	Цельнолитые:		
5.2.	Из КХС	1 год	2 года
5.3.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
6.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
7.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
8.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
9.	Напыление	3 месяца	6 месяцев
10.	Частичные съемные нейлоновые протезы	1 год	2 года
11.	Полные съемные нейлоновые протезы	1 год	2 года

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций по рту пациента.

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач.
- наличие 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.

ООО «МЦСМ «Евромед» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает пациенту с записью в амбулаторной карте.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

Гарантия аннулируется при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по различным причинам, не зависящим от ООО «МЦСМ «Евромед», временные конструкции не будут пациенту заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «МЦСМ «Евромед» и врача-стоматолога снимается.

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