**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о гарантийных обязательствах и сроках службы**

**при оказании платных медицинских услуг**

**(далее - Положение о гарантиях)**

2023 г

г. Владивосток « »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ДОГОВОРУ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (далее по тексту – Положение)**

1. **Предмет положения**
2. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Стоматологическая группа ГАРАНТ» (далее Клиника) перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.
3. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Постановлением № 736 от 11 мая 2023 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006»**,**Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
4. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, сайте клиники, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
5. Также Исполнитель рекомендует Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за ортопедическими изделиям протезами, и т.д. в соответствии с установленными стандартами).
6. В случае несоблюдения Пациентом указанных требований (при условии информированности о них Пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.
7. ***Определение понятий:***
* ***Гарантийный срок*** —это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, Исполнитель обязан удовлетворить требования Пациента относительно недостатков услуг, а Пациент 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 Потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.
* ***Недостаток*** — это несоответствие оказанной медицинской услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии.
* ***Срок службы*** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. На протяжении установленных сроков службы ООО «Стоматологическая группа ГАРАНТ» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя.
* ***Существенный недостаток*** — это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).
* В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.
* ***Безопасность услуги*** — безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

**2. Исчисление срока гарантии**

1. Гарантийный срок, срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и подписанием Акта оказанных услуг .
2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение

**3. Права и обязанности клиники и пациента**

* 1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. В отдельных случаях 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 клиникой бесплатно для пациента.
	3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится клиникой бесплатно для пациента.

**Исполнитель гарантирует Пациенту :**

1. Организовывать и осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ, обязательными для данного вида деятельности, в том числе порядками оказания медицинской помощи, и на основе клинических рекомендаций и стандартов оказания медицинской помощи;
2. Использовать методы профилактики, диагностики и лечения в установленном действующим законодательством порядке, а также обеспечивать применение разрешенных к применению в РФ лекарственных препаратов и медицинских изделий;
3. Безопасность оказываемой медицинской услуги;
4. Обеспечивать надлежащий уровень образования и квалификации медицинских работников за счет проведения необходимой профессиональной подготовки, переподготовки, повышения квалификации и аккредитации работников в соответствии с трудовым законодательством РФ;
5. Более подробно все обязанности Исполнителя по отношению к Пациенту указаны в Договоре № \_\_\_\_\_\_\_ об оказании платных медицинских услуг от « »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 г. (далее по тексту - Договор).

**4. Гарантийные сроки и сроки службы**

1. Стороны согласны с тем, что достижение положительного результата оказания медицинской услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги в соответствии с п. 5.2.2. Договора.
2. Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.
3. Сроки гарантии и сроки службы могут относиться лишь применительно к материальным (овеществленным) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты как изделие, ортопедические и ортодонтические конструкции, пломбы и реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба).
4. Гарантийные сроки и сроки службы на такие изделия, используемые при оказании медицинской помощи, указаны в разделе 4.6 настоящего Положения и обозначают срок, в течение которого изготовитель ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения Пациентом правил пользования таким изделием. Эти сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство, поэтому гарантийные сроки ( сроки службы) могут быть приняты лишь как ориентировочные, условные. Исполнителем приведены данные, взятые из специальной литературы и общепринятой стоматологической практики.
5. В подавляющем большинстве случаев фактические сроки службы превышают сроки гарантии, но решающим фактором является надлежащее выполнение Пациентом правил и условий эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги. Такая информация выдается Пациенту в виде рекомендаций установленного образца и включает в себя:
* перечень надлежащих действий Пациента как до, так и после медицинского вмешательства;
* медикаментозные и иные назначения Исполнителя;
* частота прихода на контрольно-профилактические осмотры и прочее
1. Исполнителем приведены гарантийные сроки и сроки службы изделий, используемых при оказании следующих видов медицинских услуг: терапевтическая, ортопедическая, хирургическая стоматология. Данные сроки относятся к пациентам, у которых на момент начала оказания медицинских услуг имеется не более 12 кариозно-пораженных, удаленных зубов (КПУ) при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.
2. ***Терапевтическая стоматология:***

**Пломбы и иные композитные реставрационные материалы:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| I, II классы по Блэку\* | 1,5 год | 1,5 год |
| III, IV, V классы по Блэку | 1 год | 1 год |

* Гарантийные сроки (сроки службы) действительны при условии обязательного профилактического осмотра и профессиональной гигиены полости рта каждые шесть месяцев действия гарантии, а также соблюдения всех назначений лечащего врача.
* При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

*\* Модифицированная классификация кариозных поражений по локализации (I – V по степени глубины – от меньшего к большему).*

Другие терапевтические услуги :

На стоматологические терапевтические услуги, не указанные в разделе 4.6. *А.* настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере двух недель 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.

1. ***Ортопедическая стоматология:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| Виниры керамические , керамические вкладки | 3 года | 3 года |
| Коронки постоянные (из прессованной керамики ; керамические на основе диоксида циркония ; из диоксида циркония (Zo2) | 3 года | 3 года |
| Мостовидные протезы постоянные на основе диоксида циркония ; из диоксида циркония (Zo2)  | 3 года  | 3 года |
| Коронки на имплантах Bio Hpp | 3 года | 3 года |
| Коронки на имплантах (из прессованной керамики, керамические на основе диоксида циркония, из диоксида циркония (Zo2)) | 2 года | 2 года |
| Коронки металлокерамические; коронки на имплантах металлокерамические  | 2 года | 2года |
| Коронки РММА; коронки на имплантах РММА | 6 мес | 6 мес |
| Съемные протезы постоянные , частичные полные | 1 год | 1 год |
| Ортотик  | 6 мес | 6 мес |

* Гарантийные сроки (сроки службы) действительны при условии обязательного профилактического осмотра и профессиональной гигиены полости рта каждые 6 месяцев действия гарантии (срока службы), а также соблюдения всех назначений лечащего врача.
* При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки могут уменьшаться на 70%.
* На все ортопедические конструкции, такие как ВРЕМЕННЫЕ съемные и несъемные протезы, несъемные ВРЕМЕННЫЕ конструкции, выполненные из пластмассы или композита (коронки, виниры, мостовидные протезы) , адгезивные и иные несъемные конструкции, гарантийный срок устанавливается в размере двух недель.
* 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.
1. ***Хирургическая стоматология (имплантология):***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| Имплантат как изделие | 10 лет | 10 лет |

* Гарантия и сроки службы действительны при условии обязательной профессиональной гигиены полости рта каждые 6 месяцев действия гарантии (срока службы) , а также соблюдения всех назначений лечащего врача.
* В случае отторжения дентального имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний или Пациенту будет возвращена сумма в размере стоимости услуги внутрикостной дентальной имплантации. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения.
* Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.
* При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки (сроки службы) могут уменьшаться на 70% .
1. **Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются:**
* На флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов.
* На все виды зубных украшений, на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии.
* Гарантия и сроки службы не распространяется на втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировку съемных протезов.

1. Гарантийные сроки, сроки службы могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе при наличии у Пациента определенных заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и многие другие) и/или воздействие вредных факторов , в том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний;
2. Гарантия и сроки службы не предоставляется или прекращается, в следующих случаях: переделки и/или исправления работы в другом лечебном учреждении, ремонта и исправления работы самим Пациентом;
3. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на манипуляции, проведенные по настоянию клиента, но имеющие малую вероятность клинического успеха;
4. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр.
5. Также гарантия и сроки службы прекращают свое действие при работе пациента на вредном производстве.
6. Гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены на 80% при заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания.
7. В случае обоснованных претензий Пациента по поводу недостатков медицинской услуги он имеет все права, предусмотренные Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями от 4 августа 2023 г. (далее по тексту – ЗоЗПП) и иными нормативными правовыми актами РФ. С ЗоЗПП можно ознакомиться на информационной доске Исполнителя.

 Более подробно все права и обязанности Пациента указаны в договоре № \_\_\_\_\_\_\_\_ об оказании платных медицинских услуг от « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г.