УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Стоматологическая

Студия «Скульптура Чарли»

Клементьева И.Ю _____

ПОЛОЖЕНИЕ

Об установлении гарантийных сроков

при оказании стоматологических услуг

в ООО «Стоматологическая студия «Скульптура Чарли»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей».

1.2. Настоящее Положение устанавливает права и обязанности Клиники при исполнении гарантийных обязательств: сроки предъявления требований пациентом (потребителем) требований, связанных с ненадлежащим оказанием стоматологических услуг, условия удовлетворения заявленных требований пациента (потребителя), а также случаи аннулирования гарантийных обязательств Клиники.

1.3. Каждый пациент (потребитель) обязуется ознакомиться с настоящим Положением и руководствоваться им при предъявлении требований, связанных с гарантийными обязательствами Клиники.

1.4. В случае возникновения споров между Клиникой и пациентом (потребителем) по гарантийным обязательствам Клиники подлежат применению нормы ФЗ «О защите прав потребителей» в совокупности с нормами, предусмотренными настоящим Положением.

2. Термины и определения

2.1. **Медицинская стоматологическая услуга** - комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний зубо-челюстной системы, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение.

Обязанностью врача является оказание помощи пациенту согласно требованиям и рекомендациям, установленным нормативными актами Российской Федерации, однако вопрос эффективности оказания медицинской помощи не входит в сферу врачебной ответственности ввиду наличия многочисленных факторов, не зависящих от действий врача, но способных повлиять на результат, например, особенности организма, сопутствующие общесоматические заболевания и др.

2.2. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

2.3. **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.

2.4. **Гарантийный срок** – это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной услуге/выполненной работе, возникшего по вине Клиники, Клиника обязуется удовлетворить требования пациента (потребителя) в том числе:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- повторного выполнения части работы или работы в целом из материала такого же качества;
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня передачи результата услуги/работы пациенту, т.е. с момента окончания оказания услуги.

2.5. **Срок службы**– это период времени, в течение которого Клиника обязуется за свой счет устранять обнаруженные пациентом (потребителем) существенные недостатки в оказанных услугах/выполненных работах, возникшие по вине Клиники.

Срок службы исчисляется со дня оказания медицинской услуги и определяется периодом времени, в течение которого услуга пригодна к использованию.

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, но в пределах установленного срока службы.

При выявлении недостатков в оказанных услугах по истечении сроков, указанных в Приложении № 1 к настоящему Положению, недостатки подлежат устранению за счет пациента.

3. Гарантии Клиники

При оказании медицинских стоматологических услуг Клиника гарантирует пациентам:

- установление полного диагноза;
- составление рекомендованного плана лечения;
- использование разрешенных к применению на территории РФ лекарственных средств, медицинских изделий, инструментов, материалов, препаратов, прошедших обязательную сертификацию;
- применение современных, высокотехнологичных, безопасных методов, способов лечения и использование технологий, разрешенных для применения на территории РФ;
- разбор возникающих жалоб и претензий пациентов, рассмотрение жалоб и претензий врачебной комиссией, личный прием главным врачом и директором Клиники;
- строгое соблюдение комплекса мер санитарно-эпидемиологического режима;
- уважительное, доброжелательное, отзывчивое отношение всего персонала Клиники к любому пациенту;
- оказание медицинских услуг в соответствии с выданной Клинике лицензией, квалифицированными специалистами, имеющие необходимые сертификаты и опыт работы.

4. Условия исполнения Клиникой гарантийных обязательств

Клиника гарантирует пациентам исполнение гарантийных обязательств при условии соблюдения пациентом следующих требований:

-явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;

- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта, согласно рекомендации врача;

- неукоснительное соблюдение правил гигиены при использовании ортодонтических и ортопедических конструкций;

- соблюдение графика профилактических осмотров при протезировании на имплантатах, протезировании бюгельными конструкциями протезов с замковыми креплениями.

- соблюдение рекомендаций и назначений врача, в том числе рекомендованного плана лечения.

5. Аннулирование гарантийных обязательств Клиники

Гарантийные обязательства Клиники аннулируются в следующих случаях:

- при выявлении недостатков пациент не уведомляет лечащего врача Клиники в срок до 7 дней включительно и не обращается в Клинику в сроки, определенные лечащим врачом после его уведомления;

- при исправлении (перелечивании) недостатка в другом медицинском учреждении без предварительного посещения лечащего врача Клиники;

- выполнено протезировании в другом медицинском учреждении на имплантатах, установленных в Клинике;

- при наличии просроченной задолженности по оплате оказанных услуг.

- при любом самостоятельном вмешательстве пациента в гарантийную стоматологическую конструкцию.

- при возникновении осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом, или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций и назначений.

- при последствии травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т.п.)

- в случае предоставления недостоверных сведений о состоянии своего здоровья;

- при возникновении недостатков в результате действий самого пациента (раскалывание зубами орехов, употребление другой пищи с повышенной плотностью, открывание зубами крышек и т.п.);

- при индексе гигиены по Федорову-Володкиной не выше 2 баллов;

- при отсутствии полной санации полости рта.

6. Порядок и критерии определения недостатков

6.1. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);

2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);

3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);

4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);

5) Окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/ нарушены);

Изменение перечисленных критериев относится к категории *недостатков,* которые безвозмездно устраняются Клиникой в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К Существенным недостаткам относятся следующие:
- выпадение пломбы
- подвижность пломбы
- фрагментация пломбы

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Клиникой в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

6.2. Ортопедическая стоматология.

Недостатки, которые безвозмездно устраняются Клиникой в течение гарантийного срока:
1) при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
2) изменение цвета протезов.
3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
4) отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:
1) при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
4) перелом протезов.

Приложения:

1. Сроки службы и гарантийные сроки на работу при оказании стоматологических услуг (3 листа).