

ООО «Кристалл»

ПРИКАЗ № 11

«21» июня 2015 г.

Г. Владивосток.

**Об утверждении ПОЛОЖЕНИЯ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг**

Руководствуясь законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить: положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «Кристалл» (Приложение №1)
2. Приказ довести до сведения всех сотрудников ООО «Кристалл».
3. Контроль за исполнением данного приказа возложить на главного врача ООО «Кристалл» Сивов А.Е.

Директор
ООО «Кристалл»

1.06.2015г.





«Утверждаю»
Директор ООО «Кристалл»
Сивов А.Е.

Приложение №1
к приказу № 1/1 от 21.06.2015 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

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 и обязательства по срокам службы ООО «Кристалл» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских 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 оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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).
- 2.4. 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.
- 2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
- 2.6. Сроки гарантии и сроки службы о вещественных результатах медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, гарантийном талоне, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. 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.

- 3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.
- 3.4. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 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.
- 3.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается срок службы 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 срока службы устраняются на возмездной основе.
- 3.6. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
 - 3.6.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 3.6.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.7. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
 - 3.7.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 3.7.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.8. 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, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в том числе:
 - 3.8.1. при наличии подвижности зубов;
 - 3.8.2. 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.
- 3.9. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
 - 3.9.1. при наличии подвижности зубов;
 - 3.9.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является

проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 4.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

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

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 6.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
 - 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую 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 «Кристалл» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях не уведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все оговоренные результаты медицинских услуг аннулируются;
 - 6.1.2. 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;

- 6.1.3. Пациент по неважительным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
- 6.1.4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.
- 6.1.5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
- 6.1.6. 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.);
- 6.1.7. 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);
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов терапевтической стоматологической помощи.

В стоматологической клинике «Кристалл»

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Пломба из «Vitimer»		6месяцев	1год
Плюмба из Композита Светового отверждения	I класс по Блэку	1год	2года
	II класс по Блэку	1год	1,5года
	III, IV, V классы по Блэку	1год	1,5года
	С парапульпарными штифтами	1год	2года
Виниры (прямые реставрации), при условии ортогнатического, фиксируемого прикуса. При сохранности целостности зубного ряда в боковых отделах не менее, чем на 80%		9месяцев	1,5 года

Примечания:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса
2. При КПУ зубов 13-18 сроки службы сокращаются на 30%
3. При КПУ >18 сроки службы сокращаются на 50%

4. При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 60%

5. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс является объективным методом контроля самостоятельной гигиены пациента) сроки сокращаются на 70%

Гарантийные сроки и сроки службы о вещественных результатов ортопедической стоматологической помощи.

В стоматологической клинике ООО «Кристалл»

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Вкладки	из керамики	1 год	2 года
	из металлокерамики	1 год	2 года
	из фарфора	1 год	2 года
	и диоксида циркония	12 месяцев	1 год
Виниры	из керамики и циркония	12 месяцев	1,5 года
Коронки	Временные из пластмассы (способ горячей полимеризации)	9 месяцев	1 год
	из металлокерамики	1 год	2 года
	временные коронки	3 недели	1 месяц
	из керамики	1 год	2 года
	из циркония	12 месяцев	2 год
Мостовидные протезы	цельнолитые	1 год	2 года
	Из керамики	12 месяцев	1 год
	Из металлокерамики	1 год	2 года
Бюгельные протезы (каркасные)	Из диоксида циркония	1 год	2 года
	из металлокерамики	1 год	2 года
Пластинчатые Протезы . Временные пластинчатые протезы разобщающиеся, имедиат протезы (при условии проведения плановых перебазировок 1 раз в 1-1,5 мес.)	Частичные съемные	6 месяцев	1 год
	Полные съемные	6 месяцев	1 год

Примечания:

1. Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.

В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%.

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.

4. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.

ВНИМАНИЕ! В Вашем конкретном случае (при выполненных обстоятельствах лечения) Прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.

ИМПЛАНТОЛОГИЯ.

Гарантии распространяются:

На пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний только при условии посещения пациентами профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика.

Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

1. На пациентов, имеющих относительные противопоказания к операции постановки имплантатов на момент сбора анамнеза, проведения операции, а так же выявленные в процессе посещения профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов
2. На пациентов, имеющих абсолютные противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов

В случае отсутствия у Пациентов абсолютных и относительных противопоказаний, посещающего, согласно графика профилактические осмотры и проводящего профессиональную гигиену полости рта, выполняющего все рекомендации и назначения врача имплантолога ООО «Кристалл» гарантирует- в случае отторжения имплантата, возврат 80% денежных средств от стоимости имплантата. Либо повторную постановку имплантата со скидкой 100% на операцию по его установке.

Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней). Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших к отторжению имплантата. Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (протезирование на имплантатах) Пациент обязан:

1. Посещать врача ортопеда для проведения контроля за конструкцией
в первый год – 1 раз в 3 месяца
со 2-го года – 1 раз в 6 месяцев.
2. Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев.

- При необходимости по назначению врача -чаще.
3. В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую перецементировку (цена согласно прейскуранта) не реже 1 раза в 8 месяцев.
 4. В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью перебазировки базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (цена согласно прейскуранта).
 4. При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям Пациент обязан пользоваться разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 4-е месяца.

ПРИ НЕ СОБЛЮДЕНИИ ГРАФИКА КОНТРОЛЬНЫХ ОСМОТРОВ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА АННУЛИРУЮТСЯ!