

ООО МЦ «ДИАМЕД ПЛЮС»	Об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг		
Положение	П-02-44/2018	Издание 1	Дата ввода в действие «22» мая 2018 г.



УТВЕРЖДАЮ  
 Генеральный директор  
 ООО МЦ «ДИАМЕД ПЛЮС»  
 В.Б.-Ц.Дориева  
 «21» мая 2018 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

### П-02-44/2018

Разработал:

1. врач-стоматолог детский

И.В.Гылькжамсуева

«21» мая 2018 г.

Согласовал:

1. главный врач

В.Б.Алексеев

«21» мая 2018 г.

2. юрист

С.З.Базарова

«21» мая 2018 г.

ООО МЦ «ДИАМЕД ПЛЮС»	Об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг		
Положение	П-02-44/2018	Издание 1	Дата ввода в действие «22» мая 2018 г.

## Оглавление

1. Область применения.....	3
2. Нормативные ссылки .....	3
3. Термины и определения.....	3
4. Права и обязанности Медицинского центра и Пациента .....	4
5. Исчисление срока гарантии .....	4
6. Снижение гарантийного срока и срока службы .....	5
7. Обязательные гарантии .....	5
8. Отмена гарантийных сроков и сроков службы.....	6
9. Гарантийный срок и срок службы по видам стоматологических работ .....	7
10. Заключительные положения.....	7
11. Лист регистрации изменений .....	9
12. Лист ознакомления .....	10

ООО МЦ «ДИАМЕД ПЛЮС»	Об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг		
Положение	П-02-44/2018	Издание 1	Дата ввода в действие «22» мая 2018 г.

### 1. Область применения

Настоящее Положение регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО Медицинский центр «ДИАМЕД ПЛЮС» (далее – Медицинский центр) и Пациентом (Заказчиком) при оказании медицинской помощи.

### 2. Нормативные ссылки

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ;
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

### 3. Термины, определения

**Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи в Медицинский центр.

**Заказчик** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу пациента.

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациенту предлагается:

- 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 обязан возвратить ранее изготовленную для него Учреждением вещь;

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением врачебной комиссии Медицинского центра, или заключением независимого эксперта, принятого Медицинским центром.

**Существенный недостаток товара (работы, услуги)** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат

ООО МЦ «ДИАМЕД ПЛЮС»	Об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг		
Положение	П-02-44/2018	Издание 1	Дата ввода в действие «22» мая 2018 г.

времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

**Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов.

**Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. **Лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

#### **4. Права и обязанности Медицинского центра и Пациента (Заказчика)**

4.1. В течение гарантийного срока замечания Пациента (Заказчика) рассматриваются по письменному заявлению.

4.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

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

4.4. Медицинский центр в течение установленного срока службы устраняет только существенные недостатки, если Пациент (Заказчик) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

4.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Медицинский центр доводит до сведения Пациента (Заказчика) сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде).

#### **5. Исчисление срока гарантии**

5.1. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Медицинского центра исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту (Заказчику), т.е. с момента окончания лечения.

#### **6. Снижение гарантийного срока**

6.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

6.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

ООО МЦ «ДИАМЕД ПЛЮС»	Об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг		
Положение	П-02-44/2018	Издание 1	Дата ввода в действие «22» мая 2018 г.

6.1.2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

6.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс, определяемый врачом, для детей до 3 лет больше 0,5-неудовлетворительно, ИГ по Федорову –Володкиной больше 2,5-неудовлетворительно – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

6.1.7. при показателе КП+КПУ, КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы), при субкомпенсированной форме, сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

6.1.8. при КПУ декомпенсированной форме сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

6.1.9. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента, отраженные в медицинской документации.

**7. Отмена гарантийных сроков и сроков службы**

7.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

7.1.1. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в другую медицинскую организацию.

7.1.2. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;

7.1.4. Пациент (Заказчик) настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). С этого момента Медицинский центр вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Медицинский центр не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Медицинским центром не устанавливается;

ООО МЦ «ДИАМЕД ПЛЮС»	Об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг		
Положение	П-02-44/2018	Издание 1	Дата ввода в действие «22» мая 2018 г.

7.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий);

7.1.6. 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 том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

7.1.7. если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент (Заказчик) лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

## **8. Обязательные гарантии**

8.1. Медицинский центр при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

8.1.1. безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

8.1.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

8.1.3. составление комплексного плана лечения при наличии двух медицинских услуг;

8.1.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

8.1.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

8.1.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;

8.1.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

8.1.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

ООО МЦ «ДИАМЕД ПЛЮС»	Об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг		
Положение	П-02-44/2018	Издание 1	Дата ввода в действие «22» мая 2018 г.

- 8.1.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 8.1.10. проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 8.1.11. динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- 8.1.12. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

**9. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических работ**

**9.1. Услуги по детской стоматологии**

- 9.1.1. Успешность лечения молочных зубов зависит от состояния общего здоровья ребенка (принадлежность к группе здоровья детей определяет врач педиатр), состояния полости рта (значения индексов КП и КПУ), интенсивности течения кариеса, уровня гигиены полости рта, удовлетворительного поведения ребенка в кресле врача-стоматолога в процессе лечения.
- 9.1.2. При соблюдении всех рекомендаций врача и удовлетворительном состоянии полости рта и общего здоровья ребенка процент успешности лечения выше.
- 9.1.3. Сроки гарантии на лечение зубов у детей:
  - лечение временного зуба – 3 месяца,
  - лечение постоянного зуба – 1 год.
- 9.1.4. Гарантии не распространяются на лечение периодонтита временного зуба.
- 9.1.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. определяемый врачом гигиенический индекс «ГИ» для детей до 3 лет больше 0,5-неудовлетворительно, ИГ по Федорову–Володкиной больше 2,5-неудовлетворительно – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

**9.2. Услуги по хирургической стоматологии**

**Удаление зуба.**

- 9.2.1. Медицинский центр гарантирует, что удаление зуба пройдет:
  - максимально безболезненно, с учетом индивидуальных особенностей;
  - с адекватным хирургическим вмешательством.
- 9.2.2. Медицинский центр также гарантирует лечение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление, кровотечение, отек, боль.

**10. Заключительные положения**

ООО МЦ «ДИАМЕД ПЛЮС»	Об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг		
Положение	П-02-44/2018	Издание 1	Дата ввода в действие «22» мая 2018 г.

**Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.**