Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Авиценна»

ПРИКАЗ

(о гарантийных обязательствах на платные услуги)

09.01.2025 № Приказ № 2В целях повышения качества оказания услуг населению

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (Приложение №1)

Приказ довести до сведения всех сотрудников ООО «Медицинский центр «Авиценна».

Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ООО «Медицинский центр «Авиценна» ……. Н.В.

«Утверждаю»

Директор ООО «Медицинский центр «Авиценна»

……. Н.В.

_____

Подпись Дата

Приложение №1

к приказу № от мая 202_ года

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы

при оказании платных медицинских услуг

г. Воткинск, 2025

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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 «Медицинский центр «Авиценна» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Постановление Правительства РФ от 30 мая 2026г. № 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

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.

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.

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).

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.

Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

Не являются недостатками услуг, в т.ч. существенными недостатками, явления, возникшие в результате оказания медицинской услуги и присущие данной услуге, а также осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма, вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, при условии, что медицинские услуги были оказаны с соблюдением всех необходимых требований и стандартов их оказания.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

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.

Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

На различные виды стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе 8 настоящего Положения.

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.

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.

Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:

на установку временных ортопедических конструкций;

при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:

на установку временных ортопедических конструкций;

при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

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 Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

при наличии подвижности зубов;

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.

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 Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

при наличии подвижности зубов;

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.

Гарантийные сроки и сроки службы при лечении кариеса зубов устанавливаются только на нахождение пломбы в зубе, но не распространяется на остальные ткани зуба, иные и вновь возникающие заболевания зуба.

ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

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

снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

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

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

нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;

Возникновение осложнений при оказании стоматологических услуг, на участках и(или) частях полости рта, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении.

Возникновение аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, если наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено Пациентом в Анкете (раздел медицинской карты).

Если Пациент не предоставил достоверную информацию об общем состоянии здоровья, которая повлияла на избрание Плана лечения.

Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или с помощью третьих лиц пытался устранить выявленные недостатки;

Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Факт неявки подтверждается записью в медицинской карте и приглашением, направленным пациенту в согласованный с ним канал связи; уважительность причины неявки оценивается при обращении пациента.

Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

Пациент частично или полностью отказывается от необходимого дополнительного комплекса обследований и(или) лечения.

Прекращение (не завершения) лечения по инициативе или вине Пациента, в том числе и по причине нарушения условий лечения и (или) условий оплаты договора на оказание платных медицинских услуг .

Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, ненадлежащее

проведение гигиенических мероприятий полости рта, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);

Пациент несвоевременное сообщил информацию о:

возникших нарушениях и отклонениях в состоянии здоровья,

поломке и/или повреждения стоматологической аппаратуры, протезов, коронок, виниров.

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, рецидивов периодонтитов, повышения или снижения чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов, убыль костной ткани и другие проблемы и(или) осложнения возникшие в следствии биологических особенностей организма);

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ВИДЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из стеклоиономерного цемента		
1.1.	1 класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	3 месяца	3 месяца
1.4.	Y класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры	8 месяцев	8 месяцев
4.	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев

2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики	12 месяца	12 месяца
3.2.	из недрагоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
4.	Бюгельное протезирование	12 месяца	12 месяца
5	Коронки:		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	12 месяцев
5.3.	из недрагоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
6.	Напыление	6 месяцев	6 месяцев
7.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8.	Протезирование на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев

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

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.

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

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

Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортодонтии

На ретенционный аппарат (ретейнер) как изделие и на его фиксацию гарантийный срок и срок службы устанавливаются равными одному месяцу со дня установки. Ориентировочный срок службы несъёмной ретенционной дуги составляет от 2 до 4 лет в зависимости от конструкции, гигиены полости рта и характера нагрузки.

На ортодонтическое лечение гарантийный срок и срок службы устанавливаются равными одному дню после снятия ортодонтической аппаратуры в связи с дальнейшим развитием зубочелюстной системы и возрастными изменениями жевательного аппарата. Установление гарантийного срока на сохранение достигнутого положения зубов невозможно; удержание достигнутого результата обеспечивается ретенцией в порядке, установленном разделом «Программа ретенционного сопровождения» настоящего Положения.

Отклеивание, поломка, деформация и утрата ретенционного аппарата по истечении гарантийного срока на изделие, изготовление нового съёмного ретенционного аппарата, а также замена несъёмной ретенционной дуги по истечении срока её службы устраняются по действующему прейскуранту и гарантийным случаем не являются.

Изменение положения зубов (рецидив), вызванное продолжающимся ростом челюстей, наследственными особенностями, парафункциями (ротовое дыхание, прокладывание языка, бруксизм), прорезыванием третьих моляров, утратой зубов и отсутствием своевременного протезирования, изменениями тканей пародонта, недостатком оказанной услуги не является. Соответствующая информация доводится до пациента до начала лечения в информированном добровольном согласии.

ПРОГРАММА РЕТЕНЦИОННОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

Пациенту, соблюдающему режим ретенционного периода, Клиника в рамках программы ретенционного сопровождения без отдельной платы за приём обеспечивает: контрольный осмотр врача-ортодонта; оценку положения зубов и состояния ретенционного аппарата; коррекцию незначительных изменений положения зубов в пределах возможностей имеющегося ретенционного аппарата.

Условия участия пациента в программе: явка на контрольные осмотры в соответствии с Ретенционным графиком, но не реже 1 раза в 6 месяцев, и удовлетворительное гигиеническое состояние полости рта, устанавливаемое врачом на осмотре.

Профессиональная гигиена полости рта является медицинским назначением и оплачивается по действующему прейскуранту. Пациент вправе пройти её в иной медицинской организации, предъявив на осмотре подтверждающий документ; в этом случае условие об удовлетворительном гигиеническом состоянии полости рта считается соблюдённым при соответствующем состоянии полости рта на момент осмотра.

Программа действует в течение ретенционного периода — до принятия лечащим врачом-ортодонтом решения о прекращении использования ретенционного аппарата. Такое решение оформляется заключением о завершении ретенционного периода, один экземпляр которого выдаётся пациенту. С даты заключения дальнейшие осмотры проводятся по действующему прейскуранту.

Неявка пациента на контрольный осмотр в срок, установленный Ретенционным графиком, при отсутствии согласования новой даты в течение 30 календарных дней со дня направления приглашения в согласованный с пациентом канал связи, прекращает участие пациента в программе. Факт неявки подтверждается записью в медицинской карте и направленным приглашением. Возобновление участия в программе — по решению Клиники на основании нового осмотра.

Участие в программе ретенционного сопровождения не является гарантийным сроком (сроком службы) на результат ортодонтического лечения и не создаёт обязательства Клиники по безвозмездному повторному ортодонтическому лечению.

В программу не входят и оплачиваются по действующему прейскуранту: профессиональная гигиена полости рта; устранение отклеивания, поломки и утраты ретенционного аппарата; изготовление нового съёмного ретенционного аппарата; замена несъёмной ретенционной дуги; повторное ортодонтическое лечение при рецидиве; диагностика и лечение заболеваний, выявленных на осмотре.

При снятии ортодонтической аппаратуры достигнутый результат фиксируется документально (фотопротокол, при необходимости — контрольные рентгенологические снимки, оттиски или цифровые сканы) и оформляется документом о согласовании результата ортодонтического лечения и передаче на ретенцию, в котором отражаются задачи плана лечения, не выполненные к моменту снятия аппаратуры, и причины их невыполнения.