

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного периода и срока службы при оказании платных медицинских услуги по специальностям: стоматология ортопедическая, стоматология терапевтическая, стоматология хирургическая, ортодонтия

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ (действующая редакция), Законом РФ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года № 736.

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийный период и срок службы результатов оказания платных медицинских услуг, предоставленных в ООО «ТАРКОММ» (Далее - Исполнитель).

1.3. Гарантийным периодом называется срок, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в результатах оказанных услуг, Потребитель (Заказчик) вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков результата выполненной работы (оказанной услуги);
- соразмерного уменьшения стоимости выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения стоимости выполненной работы (оказанной услуги).

Под недостатком результата оказанной медицинской услуги подразумевается несоответствие результата оказанной медицинской услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

1.4. Срок службы результата оказанной медицинской исчисляется с момента завершения ее оказания и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию Потребителем.

1.5. Исполнитель гарантирует:

- соблюдать при оказании медицинских услуг Потребителю (Заказчику) установленные клинические рекомендации и стандарты оказания медицинской помощи;
- предоставить квалифицированных специалистов, обладающих достаточными навыками для оказания специализированной медицинской помощи в необходимом объеме;
- соблюдать при оказании медицинских услуг санитарно-противоэпидемический режим, установленный для безопасного оказания медицинской помощи;
- использовать при оказании медицинских услуг медицинские изделия и расходные медицинские материалы, разрешенные к применению на территории РФ, закупленные у официальных поставщиков, хранящиеся с соблюдением установленных производителем требований и с остаточным сроком годности не менее 10%.

1.6. Исполнитель обязуется:

- в течение установленного гарантийного периода устранять все недостатки результатов оказанных медицинских услуг, обнаруженные Потребителем;
- после устранения недостатков установить новый гарантийный период на результаты услуг.

2. Условия предоставления гарантий

2.1. Необходимым условием для предоставления гарантии является:

- точное выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, соблюдение графика посещений в соответствии с назначениями лечащего врача;
- соблюдение гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- прохождение профилактических осмотров согласно графику плановых посещений, назначенному лечащим врачом.

2.2. В некоторых случаях, по финансовым соображениям и с согласия Потребителя (Заказчика), медицинские услуги могут быть оказаны без предоставления гарантии. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе. Отсутствие возможности предоставить гарантию на оказанные услуги фиксируется в информированном

добровольном согласии на медицинское вмешательство, подписанном Потребителем.

2.3. При достаточном положительном прогнозе, медицинский работник Исполнителя может предложить Потребителю консервативный вариант лечения, максимально сохраняющий ткани зуба. При возникновении осложнений и необходимости дополнительного лечения, Потребитель (Заказчик) будет оплачивать только новые необходимые услуги, уже оплаченные услуги предоставляются повторно безвозмездно.

2.4. В случае возникновения осложнений пациент должен немедленно сообщить об этом Исполнителю и явиться в согласованную дату посещения для необходимого лечения.

2.5. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п.5 настоящего Положения.

3. Прекращение действия гарантии

3.1. Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:

- при невыполнении рекомендаций врача;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта или несоблюдении графика планового гигиенического ухода;
- при утере ортодонтической или ортопедической конструкции;
- при вмешательстве в конструкцию ортодонтического или ортопедического аппарата, лечении зубов, находящихся на гарантии, в другой медицинской организации;
- травме, повлиявшей на состояние зубных рядов и стоматологические материалы;
- при несоблюдении графика посещений, предусмотренного планом лечения.

4. Порядок подачи претензии

4.1. В случае возникновения любых претензий к результатам оказанных медицинских услуг Потребитель незамедлительно информирует об этом Исполнителя.

4.2. Любые претензии по качеству результатов оказанных медицинских услуг рассматриваются в личном присутствии Потребителя, медицинского работника, оказавшего услугу или в его отсутствие – созванной врачебной комиссией.

4.3. При требовании возмещения стоимости оказанных медицинских услуг, результат которых содержал недостатки, Потребитель подает Исполнителю письменную претензию установленной формы, в которой перечисляются недостатки результата полученной услуги. Претензия рассматривается на ближайшем заседании врачебной комиссии Исполнителя, после чего с Потребителем в досудебном порядке может быть заключено мировое соглашение.

4.4. В случае заключения мирового соглашения и возврата стоимости оплаченных услуг Потребитель отказывается от дальнейших материальных претензий к Исполнителю.

5. Гарантийный период и срок службы результатов оказания некоторых медицинских услуг

5.1. Стоматология терапевтическая

Наименование результата услуги	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента:		
I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
II класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
III класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
IV класс по Блэку	нет	нет
V класс по Блэку	нет	нет

Пломба из композита светового отверждения:		
I класс по Блэку	1 год	2 года
II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
Пломба с анкерным внутриканальным штифтом	1 год	2 года
Виниры	6 месяцев	1 год
Профессиональная гигиеническая чистка полости рта	2 недели	6 месяцев
Герметизация фиссур	3 месяца	6 месяцев
Обработка и пломбирование корневого канала (первичное лечение фиброзных форм пульпита и периодонтита)	нет	

При КПУ зубов выше 13 - гарантийный срок снижается на 30%

5.2. Стоматология ортопедическая

Вкладки:		
Из металла	1 год	2 года
Из оксида циркония	1 год	2 года
Виниры	1 год	2 года
Коронки:		
Из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
Цельнолитые	2 года	5 лет
металлокерамические	2 года	5 лет
Из диоксида циркония	2 года	5 лет
Бюгельные протезы	2 года	5 лет
Съемные пластиночные протезы	1 год	5 лет

При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок уменьшается на 50%.

Съемные пластиночные протезы подлежат платной перебазировке 1 раз в 5 лет.

5.3. Стоматология хирургическая

Внутрикостная дентальная имплантация, завершенная протетической конструкцией	2 года	10 лет
Гарантия действует только при соблюдении Потребителем графика плановых профилактических посещений для коррекции индивидуальной гигиены полости рта в области установленных дентальных имплантатов		

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза (п.5.2.).

5.4. Ортодонтия

Съемные ортодонтические аппараты - 6 месяцев.

Лечение на несъемной ортодонтической аппаратуре (брекет-система) — 2 года после окончания лечения (при условии зафиксированного несъемного ретейнера).

6. Гарантийный период и сроки службы не устанавливаются:

- на зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других медицинских организациях, при оказании медицинских услуг по стоматологии терапевтической и стоматологии ортопедической в ООО «ТАРКОММ»;
- на эндодонтическое лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологии (кроме фиброзных форм пульпита и периодонтита);
- на втулки (матрицы), перебазировку и починку протезов;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для восстановления ортопедической конструкцией);
- на имплантаты, ранее установленные в другой медицинской организации при дальнейшем протезировании на них в ООО «ТАРКОММ»;
- при наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы;
- на услуги по стоматологии терапевтической при диагнозе некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.);
- при не предоставлении известной Потребителю достоверной информации о состоянии своего здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;
- на лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);
- на временные пломбы;
- на временные ортопедические конструкции;
- на хирургическое лечение (за исключением п.5.3.).

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с 01 сентября 2023 г. и действует до 01 сентября 2026 г.