

Положение об установлении гарантийных обязательств при оказании возмездных медицинских услуг в ООО «Стоматологическая клиника Владимира Новикова»

Настоящее Положение разработано в целях определения условий и правил осуществления гарантийных обязательств «Исполнителем» - ООО «Стоматологическая клиника Владимира Новикова» (далее Клиника) перед «Заказчиком» (далее Пациент).

Настоящее Положение разработано в соответствии с гражданским законодательством РФ, потребительским законодательством РФ и законодательством об охране здоровья граждан в РФ.

Гарантийный срок (гарантийные обязательства) – период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка, Клиника обязана удовлетворить требования Пациента по безвозмездному устранению недостатков оказанной медицинской услуги.

Гарантийный срок (гарантийные обязательства) исчисляется со дня окончания оказания медицинской услуги.

В течение установленного срока гарантийных обязательств, Клиника обязуется устранить безвозмездно недостатки оказанной услуги, если не докажет, что они возникли после оказания услуги Пациенту вследствие нарушения им рекомендаций по использованию результатов услуги, действий третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы.

Гарантийные обязательства в Клинике устанавливаются дифференцированно на результаты различных медицинских услуг в соответствии с Приложением 1.

На недостатки, не указанные в Приложении 1, гарантийные обязательства не устанавливаются.

Клиника предоставляет пациенту необходимую информацию и рекомендации о правилах и условиях эффективного использования результата оказанных медицинских услуг, в том числе рекомендации о проведении необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность обязательных профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.).

В отдельных случаях Клиника не дает гарантийные обязательства на определённые виды услуг, при наличии условий для возможных осложнений. Об этом Пациент информируется специалистом Клиники и делается запись в медицинской карте Пациента.

Гарантийные обязательства не распространяются на следующие медицинские услуги:

На лечение зубов с диагнозом «периодонтит» или другой периапикальной патологией, а также на лечение зубов, леченных ранее в других медицинских учреждениях по поводу аналогичных заболеваний.

На восстановление пломбой зуба, при разрушении коронковой части более 50 процентов, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования.

Мануальную терапию.

Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги: профессиональная гигиена, отбеливание зубов, наложение повязки (временной пломбы), пародонтологическое лечение, ортодонтическое лечение, эндодонтическое лечение, операция удаления зуба, операция по установке зубного импланта.

Услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг в таких случаях оказываются в порядке возмездного оказания услуг.

Необходимым условием предоставления Клиникой гарантийных обязательств является прохождение пациентом профилактических медицинских осмотров, рекомендованных индивидуально каждому пациенту врачом-стоматологом, но не реже одного раза в 6 (шесть) месяцев.

Заказчик лишается права ссылаться на недостатки услуги в случае:

Отказа Заказчика от завершения согласованного Плана лечения;

Несоблюдения Заказчиком рекомендаций лечащего врача;

Несоблюдения Заказчиком удовлетворительной гигиены полости рта. Критерием качества гигиены полости рта является измерение гигиенических индексов;

Неявки Заказчика на очередной профилактический осмотр;

Исправления (устранения) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами Клиники.

Клиника не несет ответственности за недостатки и не осуществляет гарантийные обязательства, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если докажет, что они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения Пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

Гарантийные обязательства не распространяются на случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги. Информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантатов), а также в случае обстоятельств непреодолимой силы (например, травма).

При оказании медицинской услуги по договору добровольного медицинского страхования предусматривается, что в случае установления страховой компанией сроков гарантийных обязательств выше, чем предусмотрены данным Положением, дефекты, возникшие по истечении сроков гарантийных обязательств Клиники, устраняются за счет средств страховой компании.

При возникновении гарантийного случая Заказчик должен обратиться к администратору Клиники лично или по телефону: 8 (495) 637-41-93, 580-28-05 и, изложив причину обращения, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При недоверии врачу или по другим причинам Заказчик имеет право обратиться за консультацией к Главному врачу Клиники.

Клиника оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения Заказчиком рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств, вплоть до направления Заказчика на экспертизу. При отказе Заказчика от проведения экспертизы, Заказчик теряет право на гарантийное обслуживание в Клинике.

**«Сроки Гарантийных обязательств
при оказании возмездных медицинских услуг»**

Вид услуги	Возможные недостатки (поломки)	Гарантийный срок
Постановка постоянной пломбы в постоянном зубе	Выпадение пломбы	До 1 года
Постановка постоянной пломбы во временном зубе	Выпадение пломбы	До 6 месяцев
Временное протезирование пластмассовыми коронками, изготовленными прямым методом	Поломка коронок	До 1 месяца
Временное протезирование пластмассовыми коронками, изготовленными лабораторным методом	Поломка коронок	До 2 месяцев
Протезирование искусственными коронками и мостовидными протезами из металлокерамики	Расцементировка протеза	До 3 лет
	Поломка металлических каркасов	До 3 лет
	Скол керамической облицовки	До 1 года
Протезирование цельнокерамическими вкладками, коронками	Расцементировка протеза	До 2 лет
	Скол фрагмента цельнокерамической коронки или поломка	До 1 года
Протезирование цельнокерамическими винирами	Расцементировка	До 1 года
	Скол или поломка	До 1 года
Протезирование литыми культевыми штифтовыми вкладками	Расцементировка	До 2 года
	Поломка	До 1 года
Протезирование частичными съёмными и полными съёмными пластиночными протезами	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера	До 6 месяцев
	Нарушение фиксации	До 1 года
Протезирование съёмными бюгельными протезами с кламмерной системой фиксации	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера	До 1 года
Протезирование съёмными бюгельными протезами с замковой системой фиксации	Поломка протеза, трещина	До 1 года
	Фиксация фрикционного замкового крепления	До 6 месяцев
Временное протезирование съёмными временными имедиат-протезами	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	До 3 месяцев