УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Валента»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Щеглов С.С.

«01» сентября 2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

**ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами **ООО «Валента»** (далее по тексту – Клиника - Исполнитель), а также договорами на оказание платных медицинских услуг из личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

**1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Законом «Об охране здоровья граждан» № 323-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности.

1.3. Настоящее положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг Исполнителем.

**2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ**

2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков в 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 Исполнителем вещь;
* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.2 Гарантийный срок (Приложения № 1) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту.

2.3 **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Исполнителя, или заключением независимого эксперта, принятого Исполнителем.

2.4. **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 и др.

2.5. **Срок службы** - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки**, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия работы пациентом. На протяжении установленных сроков службы (Приложение № 1) Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.6. **Существенный недостаток** - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты.

В случае выявления существенных недостатков, возникших по вине исполнителя, Пациент вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 10 дней со дня предъявления требования.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе потребовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами или расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

2.7**. Платная медицинская услуга** – медицинская услуга, предоставляемая на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

2.8. **Медицинская услуга** – мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

2.9. **Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.10. Для целей настоящего Положения:

* под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат будут пониматься:

1. осмотр полости рта;

2. анестезия местная внутриротовая;

3. обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);

4. профессиональная гигиена полости рта;

5. операция удаления зуба;

6. амбулаторные хирургические операции;

7. лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);

8. отбеливание зубов.

* под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат будут пониматься:

1. диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей), рентгенологические исследования и прочее;

2. терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная пломба на зубе);

3. установка имплантата;

4. установка и изготовление ортопедических конструкций (съемных и несъемных).

**3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ**

Клиника (Исполнитель) при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

3.1. Оказание стоматологических услуг в соответствии с нормами, стандартами, на основе клинических рекомендаций.

3.2. Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в медицинской организации проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

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

3.4. Составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения.

3.5. Оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией.

3.6. Проведение лечения специалистами, имеющими дипломы и сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

3.7. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестер.

3.8. 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.

3.9. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.

**4. ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ**

4.1. В случае обнаружения Пациентом в течение гарантийного срока недостатков в оказанных услугах или их результате, которых Пациент не мог обнаружить при приемке и/или непосредственном оказании медицинской услуги Пациент вправе обратиться в Клинику с одним из следующих требований:

* безвозмездно устранить недостатки оказанных услуг в разумный срок;
* соразмерно уменьшить установленную цену за оказанные услуги.

4.2. В случае предъявления указанных требований Пациент обязан явиться в Клинику для осмотра его лечащим врачом и фиксации факта возникновения недостатка лечения и оказанной услуги.

**5. НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ**

5.1. Клиника не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в случае если недостатки возникли в результате:

* травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
* оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
* попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
* дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
* наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
* наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
* выявление у пациента онкопатологии;
* выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
* многоплодной беременности;
* выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
* несоблюдение рекомендаций врача;
* чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

5.2. Исполнитель не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями Клиники, в том числе, если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

5.3. Исполнитель освобождается от ответственности за результат оказания медицинских услуг в случае несоблюдения Пациентом рекомендаций по лечению и иных неправомерных действиях: наступление осложнений, возникновение побочных результатов, ухудшение первоначально достигнутого результата в случаях: отказа Пациента от дополнительных обследований, объективно необходимых для назначения и проведения адекватного лечения и профилактики нежелательных возможных осложнений; невыполнения или ненадлежащего выполнения Пациентом назначений и рекомендаций лечащего врача и специалистов Клиники; отказа Пациента от необходимого курса лечения или самовольного прерывания проводимого курса лечения; наличия у Пациента индивидуальной непереносимости и (или) патологической токсической реакции на медикаментозные средства и (или) пломбировочные материалы, выявленных в процессе оказания стоматологической услуги.

**6. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК**

6.1. Гарантийный срок на стоматологические услуги, оказываемые Клиникой, установлены в Приложении № 1 к настоящему Положению.

6.2. Лечащим врачом для каждого конкретного пациента могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения Пациентом условий предоставления гарантии.

6.3. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется лечащим врачом в амбулаторной карте Пациента.

**7. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА**

7.1. Клиника (Исполнитель) вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в амбулаторной карте Пациента, в следующих случаях:

* возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
* снижение иммунологической реактивности организма 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 (прием медикаментов, не назначенных врачом);
* при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом:

1) больше 1,5 – гарантийный срок уменьшаются на 50%;

2) при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13 - 18 - гарантийный срок снижается на 30%;

3) при КПУ более 18 - гарантийный срок снижается на 50%;

* нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
* иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

**8. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА**

8.1. Клиника (Исполнитель) вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

* при не посещении лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема;
* при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента (если Пациент выполняет услугу по профессиональной гигиене полости рта реже, чем 1 раз в 6 месяцев или в иной срок, установленный Клиникой);
* при несоблюдении рекомендаций лечащего врача и правил эксплуатации результатов стоматологических услуг, утвержденных Клиникой;
* при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;
* при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта;
* при отказе выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с Пациентом.

8.2. В случае если, после оказания услуг Пациент обратился в другое медицинское учреждение, которое оказало ему услуги, влияющие на результат оказанных Клиникой услуг, Исполнитель вправе уменьшить или отменить гарантийный срок на результат оказанных услуг в зависимости от степени влияния оказанной медицинской услуги в другом медицинском учреждении на результат оказанных Исполнителем услуг (п.4.2. настоящего Положения).

**9. СРОКИ ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА С ПРЕТЕНЗИЕЙ**

9.1. В случае обнаружения факта оказания услуг ненадлежащего качества Пациент вправе направить Исполнителю письменную претензию. Срок рассмотрения данной претензии (жалобы) – 10 дней.

9.2. Пациент может направить письменную претензию (жалобу, обращение) на почтовый адрес: 672010, г. Чита, ул. Журавлева, 104, помещение 7; электронную почту: [s.innovatsia@yandex.ru](mailto:s.innovatsia@yandex.ru) или при личном обращении на ресепшн Клиники Исполнителя.

**10.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ**

10.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения Пациента и Исполнителя, оказывающего стоматологические услуги.

Приложение № 1

**к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы**

**при оказании стоматологических услуг в ООО «Валента»**

* 1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги **по терапевтической стоматологии**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| 1. | Пломба из композита  светового отверждения: |  |  |
| 1.1. | I класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.2. | II, III, IV класс по Блэку | 9 месяцев | 1,5 года |
| 1.3. | V класс по Блэку | 6 месяцев | 1. год |

* + 1. 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%.
    2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.
    3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется.
    4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
  1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги **по ортопедической стоматологии**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| 1. | Съемные протезы постоянные: |  |  |
| 1.1. | частичные съёмные пластиночные протезы | 1 год | 2 год |
| 1.2. | полные съёмные пластиночные протезы | 1 год | 2 год |
| 2. | Нейлоновые протезы: |  |  |
| 2.1. | частичные съёмные нейлоновые протезы | 1 год | 1,5 года |
| 2.2. | полные съёмные нейлоновые протезы | 1 год | 1,5 года |
| 3. | Бюгельные протезы | 1 год | 3 года |
| 4. | Мостовидные протезы постоянные: |  |  |
| 4.1. | из металлокерамики и недрагоценного металла | 1 год | 3 года |
| 5 | Коронки постоянные: |  |  |
| 5.1. | металлокерамические, E-max | 6 месяцев | 1 год |
| 5.2. | безметалловые | 1 год | 2 года |
| 6. | Виниры | 6 месяцев | 1 год |
| 7. | Вкладка керамическая | 1 год | 2 года |
| 8. | Имплантаты дентальные | 1 год | 3 года |
| 9. | Протезирование постоянное с опорой на имплантатах | 1 год | 3 года |
| 10. | Починка протезов | 1 месяц | 1. месяц |

* + 1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
    2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

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

* + 1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.