

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. 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 «Четыре Сегмента» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. 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 (безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы - при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь)

2.2. Срок службы – это период, в течение которого, в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения существенных недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги (безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы - при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь)
- возврата оплаченных за услуги денежных средств (при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь).

2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов и технологий, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии на соответствующую услугу (Приложение к договору на оказание платных стоматологических услуг).

2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результат работы в соответствии с его целевым назначением, или на устранение которого требуются большие затраты или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

2.5. Сроки гарантии и сроки службы о вещественных результатах медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, плане лечения, акте выполненных услуг, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

3.1. 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. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка Пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.

3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для Пациента.

3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для Пациента.

3.4. Требования, указанные Пациентом, должны быть рассмотрены Клиникой в течение 10 рабочих дней со дня предъявления требования Пациентом, устранены в кратчайшие сроки после рассмотрения.

3.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 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.

3.6. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 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 эти заболевания недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.

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

- 3.7.1. на установку временных ортопедических конструкций;
- 3.7.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

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

- 3.8.1. на установку временных ортопедических конструкций;
- 3.8.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.9. 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 медицинской карте, гарантийном талоне, плане лечения, акте выполненных услуг, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе, в том числе:

- 3.9.1. при наличии подвижности зубов;
- 3.9.2. 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.

3.10. 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 медицинской карте, гарантийном талоне, плане лечения

акте выполненных услуг, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе, в том числе:

3.10.1. при наличии подвижности зубов;

3.10.2. 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.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписании Акта оказанных услуг.

4.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции пломб, вкладок, коронок, протезов и перебазировке протезов в процессе использования.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

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

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

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

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

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

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

5.1.7. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

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

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

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

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

6.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО «Четыре Сегмента» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях не уведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все овеществленные результаты медицинских услуг аннулируются;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

6.1.4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения Клиники.

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

6.1.6. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);

6.1.7. 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);

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на овеществленные стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения	12 месяцев	12 месяцев
2.	Пломба из цемента стеклоиономерного	6 месяцев	6 месяцев
3.	Виниры прямые (из композита светового отверждения)	9 месяцев	9 месяцев

7.1.1. 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%.

7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 70%.

7.1.3. Гарантийный срок (срок службы) на виниры действует при условии ортогнатического фиксируемого прикуса и при сохранности целостности зубного ряда в боковых отделах не менее чем на 80%. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

7.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на овеществленные стоматологические услуги по хирургической стоматологии (имплантологии)

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Дентальные имплантаты	12 мес	12 мес

7.2.1. Гарантии распространяются на пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний только при условии посещения пациентами профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

7.2.2. Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

- на пациентов, имеющих относительные противопоказания к операции постановки имплантатов на момент сбора анамнеза, проведения операции, так же выявленные в процессе посещения профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов

- на пациентов, имеющих абсолютные противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов

7.2.3. В случае отсутствия у Пациента, посещающего, согласно графику профилактические осмотры и проводящего профессиональную гигиену полости рта, выполняющего все рекомендации и назначения врача-имплантолога, абсолютных и относительных противопоказаний Клиник

гарантирует в случае отторжения имплантата, возврат 30% денежных средств от стоимости операции по установке имплантата, либо повторную постановку имплантата для AstraTech и Osstem безвозмездно, для Dentium - со скидкой 30% от стоимости операции по установке имплантата.

7.2.4. Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (срок 30 дней). Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья Пациента для уточнения причин, повлекших отторжению имплантата. Все отказы от предоставления Пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получения консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

7.3. Гарантийные сроки (сроки службы) на овеществленные стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.3.	Частичные съёмные мягкие протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.4.	Полные съёмные мягкие протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.5.	Бюгельное протезирование	12 месяца	12 месяца
2.	Вкладки		
2.1.	Вкладки культевые (КХС, НХС, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
2.2.	Вкладки культевые комбинированные	9 месяцев	9 месяцев
2.3.	Вкладки керамические, Еmax	12 месяцев	12 месяцев
3.	Мостовидные протезы постоянные		
3.1.	Металлокерамические	12 месяца	12 месяца
3.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
3.3.	Цельнолитые	12 месяцев	12 месяцев
4	Коронки постоянные:		
4.1.	Металлокерамические	12 месяцев	12 месяцев
4.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
4.3.	Цельнолитые	12 месяцев	12 месяцев
5.	Виниры керамические, Еmax	9 месяцев	9 месяцев
6.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
7.	Коронки клинические фрезерованные	6 мес	6 мес
8.	Иммедиат-протезы	1 мес	1 мес
9.	Протезирование временное с опорой на имплантаты	6 месяцев	6 месяцев
10.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев

7.3.1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

7.3.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.

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

7.3.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 50%;

7.3.5. В случае фиксации несъемных постоянных ортопедических конструкций на временный цемент для динамического контроля - гарантия 2 недели срок службы – 1 месяц

7.3.6. При изготовлении тотальных конструкций из металлокерамических, циркониевых, керамических коронок, а также виниров, керамических вкладок, и по показаниям Пациент обязан пользоваться разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срок изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 3 месяца.

7.3.7. Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.

7.3.8. Гарантийный срок (срок службы) на виниры действует при условии ортогнатического фиксируемого прикуса и при сохранности целостности зубного ряда в боковых отделах не менее чем на 80%. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

7.3.9. При протезировании на имплантатах Пациент обязан:

- Посещать врача ортопеда для проведения контроля за конструкцией минимум 1 раз в 6 месяца.

- Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев. При необходимости по назначению врача - чаще.

- В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую перецементировку (цена согласно прейскуранту) не реже 1 раза в 8 месяцев.

- В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев с целью перебазировки базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (цена согласно прейскуранту).

- При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям Пациент обязан пользоваться разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 4-е месяца

