ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании платных медицинских услуг в ООО " Центр МРТ Марьино"

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 медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года № 736.

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги, оказанные в **ООО " Центр МРТ Марьино"** (Далее - Исполнитель) и порядок их установления.

1.3. Исполнитель обязан:

- оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между пациентом и Исполнителем;
- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, на которые распространяется гарантия;
- устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков.

1.4. Исполнитель устанавливает гарантийные обязательства на овеществленные результаты услуг в виде Гарантийного срока. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента окончания оказания услуги и подписания акта приемки-сдачи оказанных услуг.

1.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки гарантии (в виде информации на стенде, интернет-сайте по адресу https://marino.clinic/ (при наличии) и в акте приемки-сдачи оказанных услуг).

2. Термины и определения

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.

2.2. 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.

Срок службы услуги исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого услуга пригодна к использованию.

2.3. 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 к договору на оказание платных стоматологических услуг).

2.4. 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.
2.5. Сроки гарантии и сроки службы овеществленных результатов медицинских услуг фиксируются в акте приемки-сдачи оказанных услуг.
2.6. Под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат, понимаются:
осмотр полости рта; анестезия местная внутриротовая; обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение); профессиональная гигиена полости рта; ортодонтическое лечение.
Под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат, понимаются: терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита (результатом услуги является установленная пломба на зубе); установка ортодонтических аппаратов, несъемных ретейнеров; установка брекетов и других ортодонтических конструкций.

3. Правила предоставления гарантий

3.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:
- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, явка на прием в соответствии с назначениями лечащего врач;
- обеспечения необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- прохождение пациентами профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованным лечащим врачом.

3.2. В отдельных случаях, по настоянию пациента (его законного представителя), лечение или протезирование может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.
3.3. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба. Если в течение оговоренного срока (срок устанавливается врачом и прописывается в медицинской карте пациента) все же возникло осложнение и пациенту требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к специалисту.
3.4. Гарантия на оказанные Исполнителем услуги, не имеющие овеществленного результата, не распространяется, гарантия выражается в качественно оказанной медицинской услуге.
3.5. Исполнитель не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:
- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на ½;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от Исполнителя;
- услуги, на проведении которых настоял пациент (законный представитель) несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте.;
- при наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы;
- на терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.);

- при не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии 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);
- временная пломба;
- лечение временных зубов.

3.6. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей пациента.

3.7. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п.7 настоящего Положения.

4. Уменьшение гарантийного срока

4.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в амбулаторной карте и уведомив 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, больше 1,5 – гарантийный срок уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) - 13-18 гарантийный срок снижается на 30%;
- при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- иные причины, обоснованные лечащим врачом пациента.

5. Прекращение действия гарантии

5.1. Пациент (законный представитель) лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:

- в случае отказа пациента (или его законного представителя) заверения согласованного плана лечения;
- при невыполнении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта (при ортодонтическом лечении гарантийный срок уменьшается на 50%);
- при утере ортодонтической конструкции;
- при вмешательстве пациента или врача-стоматолога другого лечебного учреждения в конструкцию ортодонтического аппарата, лечение зубов, находящихся на гарантии;
- травме и прочих непредвиденных ситуациях, и катаклизмах, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы;
- при несоблюдении пациентом графиков посещений, предусмотренных планом лечения;

6. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

6.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

6.2. После осмотра врача врачебная комиссия Исполнителя принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

7. Виды платных медицинских услуг и сроки гарантий

7.1. Терапевтическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Лечение кариеса	6 месяцев	
Лечение пульпита	6 месяцев	
Лечение периодонита	6 месяцев	

7.2. Косметическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Востановление первоначльной формы/цвета зуба без протезирования	6 месяцев	
Изменение первоначльной формы/цвета зуба без протезирования	6 месяцев	
Замена/корректировка пломб	6 месяцев	
Подготовка зубов под протезирование	6 месяцев	

7.3 Ортопедическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Постоянные несъёмные конструкции (коронки, мостовидные конструкции)	12 месяцев	
Постоянные съёмные (полные и частично съёмные пластиночные протезы, бюгельные протезы	4 месяца	
Временные ортопедические работы		
Временные ортопедические работы даётся гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более двух недель,		
исключение составляют временные конструкции длительного ношения,		

изготовленные лабораторными методами.	

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.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Потребителя (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.

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

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

Гарантийный срок на лечение и протезирование зубов, на которых ранее были пломбы и коронки, установленный не в клинике ООО " Центр МРТ Марьино"- 6 месяцев.

Гарантийный срок на лечение и постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее уже были пролечены не в клинике ООО " Центр МРТ Марьино"- 1 неделя.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с «___» _____20___г. и действует бессрочно.
8.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.