

Утверждено
приказом генерального директора
ООО "Ройал Мед"
от "01" сентября 2023 года № 238

Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение вместе с договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО "Ройал Мед" (далее - исполнитель) перед потребителем (пациентом) (далее - пациент) при оказании платных медицинских услуг (далее - услуг (работ)).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

1.3. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на предоставляемые услуги (работы), имеющие овеществленный результат.

1.4. Гарантийный случай - дефект услуги (работы), выявленный в период гарантийного срока или срока службы.

1.5. Гарантийные обязательства - это правоотношение между исполнителем и пациентом.

1.6. Гарантии разделяются на обязательные и прогнозируемые.

Обязательные гарантии предоставляются пациентам без каких-либо условий, поскольку они соответствуют всем требованиям, предъявляемым к медицинским организациям, оказывающим платные медицинские услуги.

Пациентам гарантируется:

- а) предоставление полной, достоверной и в доступной форме информации о состоянии его здоровья (с учетом его права и желания получать таковую по доброй воле);
- б) проведение консультаций специалистами исполнителя;
- в) использования разрешенных к применению на территории Российской Федерации технологически безопасных материалов, препаратов, не утративших сроков годности на момент оказания услуг (работ);
- г) предоставление услуг (работ) в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности и оказание услуг специалистами, имеющими право на осуществление данных видов медицинской помощи;
- д) предоставление услуг (работ) в соответствии с порядками оказания, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций (при их наличии);
- е) составление рекомендуемого плана лечения;
- ж) индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая индивидуальные особенности организма, его аллергический статус, показатели общего здоровья;

- з) безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению медицинских изделий, дезинфицирующих средств, технологий;
- и) проведение контрольных осмотров - по показаниям или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- к) проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;
- л) динамический контроль процесса и результатов лечения;
- м) мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- н) определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку к успешному лечению и стойкости его результата.

Прогнозируемые гарантии, определяемые с учетом обстоятельств лечения, условий сохранения достигнутых результатов и устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

1.7. Недостаток - это недостаток, который можно устранить без существенных расходов и затрат времени (например, подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, подшлифовывание ложа съемного зубного протеза, раскручивание фиксирующего винта имплантата и др.)

1.8. Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени (например, полный перелом протеза, подвижность пломбы, выпадение пломбы и др.).

1.9. Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненных услугах (работах), пациент вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатка выполненной услуги (работы);
- б) соответствующего уменьшения цены выполненной услуги (работы);
- в) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь

1.10. Гарантийный срок исчисляется с момента завершения выполнения услуги (работы) то есть с момента передачи результата услуги (работы) пациенту и подписания Акта оказанных платных медицинских услуг.

1.11. Срок службы - период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков выполненных услугах (работах), пациент вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатка выполненной услуги (работы);
- б) соответствующего уменьшения цены выполненной услуги (работы);
- в) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

г) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной услуги (работы) своими силами или третьими лицами.

1.12. Срок службы исчисляется с момента завершения выполнения услуги (работы) то есть с момента передачи результата услуги (работы) пациенту и подписания Акта оказанных платных медицинских услуг.

1.13. Срок устранения признанных исполнителем недостатков, существенных недостатков выполненных услуг (работ) указывается в договоре на оказание платных медицинских услуг.

1.14. Удовлетворение требований пациента о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении услуги (работы) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

1.15. Пациент вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной услуги (работы) не устранены исполнителем. Пациент также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки выполненной услуги (работы) или иные существенные отступления от условий договора и вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной услуги (работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

1.16. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

1.17. Сроки гарантии и сроки службы о вещественных результатах услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте стоматологического больного и (или) плане лечения и (или) Акте оказанных услуг или другом медицинском документе. Врач исполнителя отражает сроки в медицинской документации с формулировкой: "Без гарантии", "Гарантийный срок, срок службы _____ (месяцев, лет)".

1.18. Настоящее Положение размещается на информационном стенде "Информация Потребителя" (далее - информационный стенд) и (или) на официальном сайте: <https://spb.royal-med.ru/>.

1.19. При гарантийном случае пациент ставит в известность исполнителя по телефону (812) 496-21-27 или при личной явке. Исполнитель производит запись на бесплатный прием в приоритетном порядке.

2. Гарантийные сроки и сроки службы

№ п/п	Наименование услуг (работ)	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Восстановление зуба пломбой с использованием материалов из фотополимеров		
1.1.	*I, V класс по Блэку без использования штифтов	1 год	2 года
1.2.	*II, III, IV класс по Блэку без использования штифтов	1 год	2 года
1.3.	*I, V класс по Блэку с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.4.	*II, III, IV класс по Блэку с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.5.	* II, III, IV класс по Блэку с анкерными штифтами	1 год	2 года
2.	Восстановление зуба виниром прямым методом с использованием материалов из фотополимеров		
2.1.	* без использования штифтов	1 год	2 года
2.2.	* с использованием парапульпарных штифтов	1 год	2 года
2.3.	* с использованием анкерных штифтов	1 год	2 года
3.	Восстановление зуба вкладками, виниром, полукоронкой		
3.1.	*Восстановление зуба вкладкой, накладкой инлей, онлей, оверлей	1 год	2 года
3.2.	*Восстановление зуба виниром (прессованная керамика, IPS e.max)	1 год	2 года
4.	Восстановление зуба коронкой		
4.1.	*пластмассовая (аналоговый метод, CAD/CAM)	1 год	2 года
4.2.	*металлокерамическая	1,5 года	2,5 года
4.3.	*IPS e.max (CAD/CAM)	1 год	2 года
4.4.	*керамическая на каркасе из диоксида циркония	1,5 года	2,5 года
5.	Восстановление зуба под коронку		
5.1.	* Восстановление зуба под коронку композитной культевой вкладкой без использования и с использованием штифтов	1 год	2 года

5.2.	* Восстановление зуба под коронку с использованием цельнолитой культевой вкладки разборной, неразборной	1 год	2 года
5.3.	* Восстановление зуба под коронку с использованием культевой вкладки из диоксида циркония разборной, неразборной	1 год	2 года
6.	Протезирование зуба с использованием имплантата на одиночные коронки, на коронки и искусственные зубы в мостовидном протезе		
6.1.	* коронка металлокерамическая, абатмент титановый, фиксация на цемент	1 год	2 года
6.2.	* коронка металлокерамическая, абатмент титановый, винтовая фиксация	1,5 года	2,5 года
6.3.	* коронка керамическая на диоксиде циркония, абатмент титановый, фиксация на цемент	1 год	2 года
6.4.	* коронка керамическая на диоксиде циркония, абатмент титановый, винтовая фиксация	1 год	2,5 года
6.5.	* коронка керамическая на каркасе из диоксида циркония на имплантат, гибридный индивидуальный абатмент - диоксид циркония на титановом основании, фиксация на цемент	1 год	2 года
6.6.	* коронка керамическая на каркасе из диоксида циркония на имплантат, гибридный индивидуальный абатмент - диоксид циркония на титановом основании, винтовая фиксация	1 год	2 года
7.	Восстановление целостности зубного ряда несъемными мостовидными протезами		
7.1.	* пластмассовые коронки, искусственные зубы, (аналоговый метод, CAD/CAM)	1 год	2 года
7.2.	* металлокерамические коронки, металлокерамические искусственные зубы	1 год	1,5 года
7.3.	* керамические коронки на каркасе из диоксида циркония, керамические искусственные зубы на каркасе из диоксида циркония	1 год	2,5 года
8.	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами		
8.1.	акриловым	1 год	2 года
8.2.	гибким	1 год	2 года
9.	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами		
9.1.	акриловым	1 год	2 года
9.2.	гибким	1 год	2 года

* Сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе кариозного поражения, при условии физиологического прикуса.

2.1. Гарантии не распространяется на цвет и форму искусственных коронок и зубов в ортопедических конструкциях.

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

2.3. Если после восстановления зуба пломбой в период гарантийного срока, будет проведено эндодонтическое лечение, в таком случае после эндодонтического лечения за восстановление зуба пломбой оплата пациентом не производится.

3. Отмена, снижение гарантийных сроков и сроков службы, условия отмены или снижения

3.1. Гарантийные обязательства распространяются при условии:

- а) выполнение всех индивидуальных лечебных и профилактических мероприятий;
- б) обязательного соблюдения гигиены полости рта и посещение врача исполнителя не реже одного раза в полгода;
- в) гарантийные обязательства на ортопедические конструкции распространяется при условии полного функционального восстановления целостности зубных рядов и фиксированном прикусе.

3.2. Пациент имеет полное право на переделку, коррекцию ортопедической конструкции, если она не соответствует эстетическим требованиям (цвет, форма зуба - на этапе примерок), до момента завершения выполнения услуги (работы) то есть до момента передачи результата услуги (работы).

3.3. При высокой интенсивности кариозного процесса (исчисляется суммой зубов пораженных кариесом + запломбированных + удаленных зубов) - индекс КПУ (кариозно - пораженные, пломбированные, удаленные).

При КПУ зубов 13 - 18 гарантийные сроки и сроки службы снижаются на 30%.

При КПУ более 18 - гарантийные сроки и сроки службы снижаются на 50%.

3.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническим индексом - гарантийные сроки и сроки службы на все виды овеществленных результатов услуг (работ) уменьшаются на 50%, если гигиенический индекс Грин-Вермильона выше 1,7.

3.5. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на пломбы, виниры, выполненные прямым методом при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и (или) искусственной коронкой.

3.6. Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок и срок службы аннулируется.

3.7. Гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться исполнителем персонально, в каждом конкретном случае или предоставлять услуги (работы) без гарантий в зависимости:

- а) от состояния общего здоровья пациента, его индивидуальных особенностей и наличия сопутствующих заболеваний, влияющих на состояние зубочелюстного аппарата;
- б) от клинической картины болезни, ситуации в полости рта и сложности данного случая;
- в) достоинств и недостатков используемых методов и материалов, выбранных пациентом вариантов лечения;
- г) от особенностей профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- д) в случае, когда пациент отказывается от выполнения диагностических, измерительных или контрольных снимков.

3.8. Исполнитель не гарантирует прогнозируемый результат предоставляемых услуг (работ), а пациент теряет право на гарантийное обслуживание в случаях:

- а) предоставляемая услуга (работа) не выполнена по причине неявки пациента или его отказа продолжить лечение;
- б) аллергической реакции на материалы и препараты, разрешенные к применению, не отмечавшейся ранее у пациента и повлиявшей на результат оказанной услуги (работы) исполнителем;
- в) пациент в процессе лечения, или в течение гарантийного срока или срока службы обратился за медицинской помощью в любую другую медицинскую организацию (исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за медицинской помощью), данный факт пациент подтверждает выпиской из медицинской документации. Потребитель (пациент) имеет полное право на самостоятельный выбор врача

и медицинской организации для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача исполнителя о проведенном в другой медицинской организации медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения проведенного лечения в другой медицинской организации гарантийный срок и срок службы аннулируются;

г) исправления и (или) попытки устранить выявленный недостаток ортопедической конструкции самостоятельно или при помощи третьих лиц, в течение гарантийного срока или срока службы;

д) невостревание пациентом ортопедических конструкций, выполненных исполнителем в течение одного месяца.

3.9. Выполнение услуг (работ) по гарантийным обязательствам не продлевает гарантийного срока и срока службы.

3.10. Гарантийный срок и срок службы не возобновляется при любой коррекции ортопедических протезов в процессе использования.

3.11. Гарантийные сроки и сроки службы на услуги (работы) ввиду их специфики не устанавливаются и не распространяются:

а) на лечение осложнений кариеса (эндодонтическое лечение корневого канала);

б) на профессиональную гигиену полости рта и зубов;

в) на наложение временной пломбы (дентин-повязки);

г) на временные ортопедические конструкции из любого материала;

д) на повторную фиксацию ортопедических конструкций и фиксацию ортопедических конструкций на цемент для временной фиксации;

е) на хирургические манипуляции;

ж) на наложение лечебной хирургической повязки;

з) на диатермокоагуляцию при патологии полости рта и зубов;

и) на гемисекцию зуба;

к) на хирургические операции (в том числе внутрикостная дентальная имплантация (установка имплантатов будет соответствовать хирургическому протоколу к устанавливаемой системе имплантатов), операция синус-лифтинга, операция костной пластики, пластика альвеолярного отростка);

л) на лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;

м) на лечение заболеваний пародонта;

н) на профессиональное отбеливание зубов (процедура отбеливания будет соответствовать протоколу используемой системы отбеливания);

о) на местное применение реминерализующих препаратов;

п) на скол винира (из любого материала);

р) на починку металлокерамических или безметалловых коронок.

3.12. Гарантийные обязательства не распространяются, если недостаток или существенный недостаток произошел в результате травмы, несчастного случая, чрезвычайной ситуации природного и техногенного характера и на нормальный износ.