

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

(в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 / ред. № 659)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 (с изменениями, внесенными Постановлением Правительства РФ № 659) и Клиническими рекомендациями (протоколами лечения) Стоматологической ассоциации России (СтАР).

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения Пациента путем размещения на информационном стенде (в Уголке потребителя) и на официальном сайте ООО «УЛЬТРАДЕНТ» в сети Интернет.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Платные медицинские услуги — медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров ДМС.

2.2. Гарантийный срок — период, в течение которого Пациент при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков; соразмерного уменьшения цены; повторного выполнения работы.

2.3. Срок службы — период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать возможность использования результата работы по назначению. Исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом.

2.4. Недостаток услуги — несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям Клинических рекомендаций, порядков и стандартов оказания медицинской помощи, либо условий договора.

2.5. Услуги, не имеющие о вещественного результата — диагностические мероприятия, консультации, анестезия, гигиенические и профилактические процедуры, обработка каналов, лечение пародонта, отбеливание. На данные услуги гарантийный срок не устанавливается, однако исполнитель гарантирует их оказание в строгом соответствии с медицинскими стандартами и безопасностью.

3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ

ООО «УЛЬТРАДЕНТ» гарантирует:

- Оказание медицинской помощи в соответствии с Порядками, Стандартами и Клиническими рекомендациями, утвержденными Минздравом России.
- Безопасность услуг (проведение полного комплекса санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСПИД» и «АнтиГепатит»).
- Использование медицинских изделий, материалов и лекарственных препаратов, зарегистрированных на территории РФ.
- Предоставление полной и достоверной информации о состоянии здоровья, плане лечения и стоимости услуг.
- Оформление Информированного добровольного согласия (ИДС) до начала оказания медицинских услуг.

4. УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ ГАРАНТИЯ НЕ УСТАНАВЛИВАЕТСЯ ИЛИ ЯВЛЯЕТСЯ ОГРАНИЧЕННОЙ

4.1. Гарантийный срок не устанавливается на:

- Эндодонтическое перелечивание зубов, ранее пролеченных в других клиниках.
- Пломбирование и реставрацию зубов, разрушенных более чем на 1/2 объема (по медицинским показаниям требуется покрыть зуб коронкой).
- Временные ортопедические и терапевтические конструкции (временные коронки, пломбы), если Пациент пропустил срок их замены, установленный врачом.
- Услуги, выполненные по настоятельному требованию Пациента в форме условного (неоптимального) лечения (с обязательной фиксацией отказа от рекомендованного плана лечения в медицинской карте).

5. УСЛОВИЯ СОХРАНЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

5.1. Гарантийные обязательства Исполнителя сохраняются при выполнении Пациентом следующих условий:

- Соблюдение правил индивидуальной гигиены полости рта.
- Прохождение контрольных осмотров и профессиональной гигиены полости рта не реже 1 раза в 6 месяцев (или по индивидуальному графику, назначенному врачом).
- Полное выполнение согласованного плана лечения и рекомендаций лечащего врача.
- Безотлагательное обращение в клинику при возникновении дискомфорта или выявлении недостатков.

Важно: Гарантия не распространяется на случаи травм, самостоятельного ремонта конструкций, возникновения тяжелых системных заболеваний (онкопатология, остеопороз, декомпенсированный сахарный диабет), а также при оказании стоматологического вмешательства в отношении данного зуба/протеза в другой медицинской организации без согласования с ООО «УЛЬТРАДЕНТ».

6. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ (СОГЛАСНО ПРАВИЛАМ № 736)

6.1. При обнаружении недостатков оказанной услуги Пациент вправе обратиться в ООО «УЛЬТРАДЕНТ» с письменным заявлением (претензией).

6.2. Претензия рассматривается Исполнителем в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей». Для установления причин возникновения недостатка проводится врачебный осмотр и/или врачебная комиссия клиники.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1: БАЗОВЫЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

Наименование вида работы / услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Пломбы светового отверждения (при разрушении зуба менее 1/2)	12 месяцев	3 года
Герметизация фиссур	6 месяцев	1 год
Восстановление зуба металлокерамической коронкой	12 месяцев	5 лет
Восстановление зуба безметалловой коронкой / виниром	12 месяцев	5 лет
Съемные пластиночные протезы (частичные и полные)	6 месяцев	2 года
Съемный бюгельный протез (с кламмерной или замковой фиксацией)	12 месяцев	3 года
Нейлоновые протезы / Протезы «Квадротти»	6 месяцев	2 года

Примечание: В зависимости от индивидуального клинического состояния полости рта Пациента (состояние пародонта, уровень гигиены, системные факторы) лечащий врач имеет право устанавливать индивидуальные гарантийные сроки, о чем делается соответствующая запись в медицинской карте (Форма 043/у) и договоре.