

Положение о гарантийных обязательствах при оказании платных медицинских услуг в ООО «Реферативная практика»

Настоящее Положение разработано в целях определения условий и правил осуществления гарантийных обязательств «Исполнителем» - ООО «Реферативная практика» (далее Клиника) перед «Заказчиком» (далее Пациент).

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и иными нормативно-правовыми актами.

Гарантийный срок (гарантийные обязательства) – период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка, Клиника обязана удовлетворить требования Пациента по безвозмездному устранению недостатков оказанной медицинской услуги.

Гарантийный срок (гарантийные обязательства) исчисляется со дня окончания оказания медицинской услуги.

В течение установленного срока гарантийных обязательств, Клиника обязуется устранить безвозмездно недостатки оказанной услуги, если не докажет, что они возникли после оказания услуги Пациенту вследствие нарушения им рекомендаций по использованию результатов услуги, действий третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы.

Гарантийные обязательства в Клинике устанавливаются дифференцированно на результаты различных медицинских услуг в соответствии с Приложением 1.

На недостатки, не указанные в Приложении 1, гарантийные обязательства не устанавливаются.

Клиника предоставляет пациенту необходимую информацию и рекомендации о правилах и условиях эффективного использования результата оказанных медицинских услуг, в том числе рекомендации о проведении необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность обязательных профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.).

В отдельных случаях Клиника не дает гарантийные обязательства на определённые виды услуг, при наличии условий для возможных осложнений. Об этом Пациент информируется специалистом Клиники и делается запись в медицинской карте Пациента.

Гарантийные обязательства не распространяются на следующие медицинские услуги:

На лечение зубов с диагнозом «периодонтит» или другой периапикальной патологией, а также на лечение зубов, леченных ранее в других медицинских учреждениях по поводу аналогичных заболеваний.

На восстановление пломбой зуба, при разрушении коронковой части более 50 процентов, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования.

Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги: профессиональная гигиена, отбеливание зубов, наложение повязки (временной пломбы), пародонтологическое лечение, ортодонтическое лечение, эндодонтическое лечение, операция удаления зуба.

Услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг в таких случаях оказываются в порядке возмездного оказания услуг.

Необходимым условием предоставления Клиникой гарантийных обязательств при имплантации является прохождение пациентом профилактических медицинских осмотров спустя 6 (шесть) месяцев после постановки ортопедических конструкций и один раз в год.

Заказчик лишается права ссылаться на недостатки услуги в случае:

Отказа Заказчика от завершения согласованного Плана лечения;

Несоблюдения Заказчиком рекомендаций лечащего врача;

Несоблюдения Заказчиком удовлетворительной гигиены полости рта. Критерием качества гигиены полости рта является измерение гигиенических индексов;

Неявки Заказчика на очередной профилактический осмотр;

Исправления (устранения) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами Клиники.

Клиника не несет ответственности за недостатки и не осуществляет гарантийные обязательства, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если докажет, что они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения Пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

Гарантийные обязательства не распространяются на случаи возникшее из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги. Информацию о возможных осложнениях пациент получает от врача перед оказанием медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантатов при наличии хронических заболеваний), а также в случае обстоятельств непреодолимой силы (например, травма).

При возникновении гарантийного случая Заказчик должен обратиться к администратору Клиники лично или по телефону: +7 495 120 65 75 и, изложив причину обращения, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При недоверии врачу или по другим причинам Заказчик имеет право обратиться за консультацией к Главному врачу Клиники.

Клиника оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения Заказчиком рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств, вплоть до направления Заказчика на экспертизу. При отказе Заказчика от проведения экспертизы, Заказчик теряет право на гарантийное обслуживание в Клинике.

При наличии у пациента сахарного диабета гарантия на лечение не распространяется. В случае отторжения имплантата в следствие сахарного диабета, Исполнитель может переустановить имплантат за 50% от его стоимости в соответствие с прейскурантом цен. Гарантийный срок исчисляется с момента установки ортопедической конструкции. Заказчику предоставляется Сертификат от компании производителя с номером имплантата, а также Условия гарантийного обслуживания (Памятка Заказчика). Исполнитель предоставляет гарантийное обслуживание при условии предъявления Заказчиком: оригинала настоящего Договора, Сертификата от компании производителя, при условии соблюдения Заказчиком всех рекомендаций, указанных в Памятке Заказчика, а также прохождения пациентом планового осмотра у Исполнителя один раз в год.

В случае возникновения в течение гарантийного срока проблем с установленным имплантатом, Исполнитель обязуется переустановить имплантат за свой счет при условии соблюдения Заказчиком условий гарантийного обслуживания. При этом обязательные подготовительные согласно обычной медицинской практике процедуры перед установкой имплантата: удаление зубных отложений, лечение болезней зубов и десен, лечение воспалительных заболеваний полости рта и т.д., Заказчик проводит самостоятельно за свой счет в Клинике-партнере Исполнителя.

Приложение 1

«Сроки Гарантийных обязательств при оказании возмездных медицинских услуг»

Вид услуги	Возможные недостатки (поломки)	Гарантийный срок	Срок службы
Постановка постоянной пломбы в постоянном зубе	Выпадение пломбы	До 1 года	3 года
Постановка постоянной пломбы во временном зубе	Выпадение пломбы	До 6 месяцев	6 месяцев
Временное протезирование пластмассовыми коронками, изготовленными прямым методом	Поломка коронок	До 1 месяца	3 месяцев
Временное протезирование пластмассовыми коронками, изготовленными лабораторным методом	Поломка коронок	До 2 месяцев	6 месяцев
Протезирование искусственными коронками и мостовидными протезами из металлокерамики	Расцементировка протеза	До 3 лет	10 лет
	Поломка металлических каркасов	До 3 лет	
	Скол керамической облицовки	До 1 года	
Протезирование цельнокерамическими вкладками, коронками	Расцементировка протеза	До 2 лет	10 лет
	Скол фрагмента цельнокерамической коронки или поломка	До 1 года	
Протезирование цельнокерамическими винирами	Расцементировка	До 1 года	12 лет
	Скол или поломка	До 1 года	
Протезирование литыми культевыми штифтовыми вкладками	Расцементировка	До 2 года	6 лет
	Поломка	До 1 года	
Протезирование частичными съёмными и полными съёмными пластиночными протезами	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера	До 6 месяцев	3 года
	Нарушение фиксации	До 1 года	
Протезирование съёмными бюгельными протезами с кламмерной системой фиксации	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера	До 1 года	3 лет
Протезирование съёмными бюгельными протезами с замковой системой фиксации	Поломка протеза, трещина	До 1 года	3 года
	Фиксация фрикционного замкового крепления	До 6 месяцев	
Временное протезирование съёмными временными иммедиа-протезами	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	До 3 месяцев	6 месяцев
Установка дентального имплантата	Переимплантит. Поломка имплантата	7 лет	Пожизненная
Протезирование условно-съёмным композитным протезом с титановым основанием, протокол All-on-4, протокол All-on-6	Поломка протеза, трещина, поломка зуба. Не входит: ежегодная перебазировка протеза по контуру десны	3 года	10 лет