



Общество с ограниченной ответственностью «Лана-Дент»
454128, г. Челябинск, ул. 40-летия Победы, дом 24, помещение 6
ИНН 7448131601 КПП 744701001 ОГРН 1107448007072
р/с 40702810205500007776 в банке Точка ПАО Банка «ФК Открытие»
к/с 30101810845250000999 БИК 044525999
тел: 89090882288
тел./факс: 8(351)7950595
www.lanadent74.ru
e-mail: lana.dent@mail.ru

ПРИКАЗ № 7

01.11.2021 г.

г. Челябинск


**Об утверждении положения о гарантийных
сроках и сроках службы при оказании
платных медицинских услуг и работ
в ООО «Лана-Дент»**

В соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению от 4 октября 2012 года № 1006 и другими действующими нормативными актами Российской Федерации

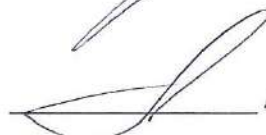
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг и работ в ООО «Лана-Дент».
2. Главному врачу Минибаевой Ю.Б., ознакомить медицинский персонал, непосредственно оказывающий платные медицинские услуги и администраторов, осуществляющих оформление договоров на оказание платных медицинских услуг с «Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг и работ в ООО «Лана-Дент».
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор


К. Н. Шаронов

С приказом ознакомлен:


/Минибаева Ю.Б./



ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг и работ в ООО «Лана-Дент»

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 платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 года № 1006.

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги и работы, оказанные в ООО «Лана-Дент» (Далее - Исполнитель) и порядок их установления.

1.3. Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах, пациент (его официальный представитель) вправе потребовать:

- замены выполненной работы (оказанной услуги) на аналогичную;
 - замены выполненной работы (оказанной услуги) на другую с соответствующим перерасчетом покупной цены;
 - соразмерного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
 - безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) или возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьим лицом;
 - отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы. По требованию Исполнителя и за его счёт Пациент должен вернуть товар (коронку, протез) с недостатками.
- Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

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

1.5. Исполнитель обязан:

- оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание стоматологических услуг, заключенного между пациентом и ООО «Лана-Дент»;
- 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.

2. Правила предоставления гарантий

2.1. Исполнитель выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- Пациент выполняет весь согласованный план лечения;
- Пациент не проводит в других учреждениях коррекцию работы, выполненной Исполнителем, за исключением ситуаций, связанных с оказанием неотложной стоматологической помощи. В случае обращения Пациента за неотложной стоматологической помощью в другие лечебные учреждения он представляет документы, подтверждающие необходимость произведенного вмешательства (выписка

- из медицинской карты, рентгеновские снимки, результаты обследования и лечения и т.п.);
- 2.2. 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.
- 2.3. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей пациента.
- 2.4. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п.5 настоящего Положения.

3. Прекращение действия гарантии

Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- прекращения лечения по инициативе Пациента;
- в случае отказа пациента (или его законного представителя) от согласованного плана лечения;
- при невыполнении рекомендаций врача;
- при несоблюдении пациентом графиков посещений, предусмотренных планом лечения;
- новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств, при лечении других заболеваний;
- несвоевременное сообщение о возникших осложнениях.
- при несоблюдении гигиены полости рта (при ортодонтическом и ортопедическом лечении гарантийный срок уменьшается на 50%);
- при утере ортопедической конструкции;
- при вмешательстве пациента или врача другого лечебного учреждения в конструкцию ортодонтического или ортопедического аппарата, лечение зубов находящихся на гарантии;
- травме и прочих непредвиденных ситуациях и катаклизмах, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы.

4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

- 4.1. 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.
- 4.2. После осмотра врач или врачебная комиссия принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

5. Виды платных медицинских услуг и сроки гарантий

5.1. Терапевтическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента:		
I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц

III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяца
IV класс по Блэку	нет	нет
V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
Пломба из химического композита:		
I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
Пломба из композита светового отверждения:		
I класс по Блэку	1 год	2 года
II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
Виниры	6 месяцев	1 года
Профессиональная гигиеническая чистка полости рта	2 недели	
Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	3 месяца	
Герметизация фиссур	3 месяца	6 месяцев
Обработка и пломбирование корневого канала (первичное лечение фиброзных форм пульпита и периодонтита)	1 год	

При КПУ зубов выше 13 - гарантийный срок снижается на 30%

5.2. Ортопедическая стоматология

Вкладки:		
Из металла	1 год	2 года
Безметалловые	1 год	2 года
Виниры	9 месяцев	1 год
Коронки:		
Из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
Цельнолитые	2 года	5 лет
металлокерамические	2 года	5 лет
Из диоксида циркония	2 года	5 лет
Бюгельные протезы	2 года	5 лет
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года

При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок уменьшается на 50%.
Гарантия на услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения, т.е. установки ортопедической конструкции в полость рта.

6. Гарантийные сроки не устанавливаются:

- при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами Исполнителя;
- при несогласии Пациента с рациональным планом протезирования, предложенного врачами Исполнителя в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных рентгеновских снимков;
- при не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;
- на зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других клиниках, при дальнейшем терапевтическом или ортопедическом лечении в ООО «Лана-Дент»;
- на эндодонтическое лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологии (кроме фиброзных форм пульпита и периодонтита);
- на втулки (матрицы), перебазировку и починку протезов;
- 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.);
- на лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);
- на временные пломбы;
- временные ортопедические конструкции;
- при просьбе Пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечения корневых каналов зуба и др.)
- при возникновении аллергической реакции или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ;
- на имплантаты, установленные в другой клинике при дальнейшем ортопедическом лечении в ООО «Лана-Дент»;
- при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантии;
- при получении Пациентом травмы челюстно-лицевой области;
- на пломбы, при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);
- на фиксацию декоративных зубных украшений.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с « 01 » ноября 2021 г. и действует бессрочно.

7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.