

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИИ НА НАДЛЕЖАЩЕЕ ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Настоящее положение наряду с другими локальными актами Общества с ограниченной ответственностью «Эпл Дент», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», регулируют взаимоотношения, возникающие между Исполнителем и лицом, которому оказываются медицинские услуги, именуемый (-ая) в дальнейшем «Пациент».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан», Федеральным законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. №1006), Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ.

- 2.1. **Медицинская услуга**, согласно ст. 2 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», представляет собой медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
- 2.2. В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» под **качеством медицинской помощи** понимается совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.
- 2.3. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе Пациент вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного оказания услуги (исправления). При этом Пациент обязан возвратить ранее переданную ему Исполнителем вещь; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

- 2.4. **Недостаток** — это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов и обычно предъявляемым требованиям.
- 2.5. **Существенный недостаток** — это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты.
- 2.6. **Безусловные гарантии** — даются Пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют требованиям, обычно предъявляемым к оказанным медицинским услугам, а также требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам. Безусловные гарантии отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.
- 3. ГАРАНТИИ НА ЛЕЧЕНИЕ.**
- 3.1. Исполнитель предоставляет гарантийный срок на проводимое лечение (на качество предоставляемых медицинских услуг), а также на определенные результаты работ.
- 3.2. На лечение (качество предоставляемых медицинских услуг) предоставляется гарантийный срок в 6 (шесть) месяцев.
- 3.3. Наличие гарантии на лечение не снимает с Пациента обязательств по четкому соблюдению всех предписаний, рекомендаций и назначений врача. Обязательным условием предоставления Исполнителем Пациенту гарантий является соблюдение Пациентом правил гигиены, профилактики и ухода за полостью рта.
- 3.4. В соответствии со ст. 128 ГК РФ объектом гражданских прав является процесс оказания услуг.
- 3.5. Медицинские услуги по своей сути являются нематериальными, т.е. направлены на изменение физического состояния Пациента. В то же время медицинская услуга может иметь материальный результат. При оказании Исполнителем услуг такой результат будет выражаться в эстетических характеристиках зубопротезных и иных стоматологических конструкций, пломб, реставраций, изменении внешности Пациента и в иных осязаемых признаках услуги, которые Пациент может оценить самостоятельно.
- 3.6. Пациент принимает вышеуказанные (материальные) критерии, что фиксируется в амбулаторной карте Пациента или иной медицинской документации. После фиксации в указанной документации приемки Пациентом материального, осязаемого результата, он лишается права в дальнейшем ссылаться на данные недостатки услуги.
- 3.7. В соответствии со ст. 720 ГК РФ, обозначенная Пациентом позиция лишает его права предъявлять претензии по поводу явных недостатков результата услуги, принятых им добровольно и на законных основаниях. Данное правило касается только тех недостатков результата услуги, которые Пациент на самом деле был способен оценить и принять.
- 3.8. Исполнитель гарантирует надлежащее выполнение платных медицинских услуг в соответствии с требованиями юридических, профессиональных и морально-этических норм, а также соблюдение качества оказания медицинской помощи, обеспечение безопасности оказываемой услуги.

- 3.9. Результат оказания медицинских услуг не может являться предметом Договора, соответственно не может быть и единственным критерием ненадлежащего исполнения Исполнителем своих обязательств по Договору.
- 3.10. В соответствии с требованиями законодательства и сложившейся судебной практикой, на Исполнителя услуги по общему правилу не возлагается обязанность по передаче какого-либо результата. Недостижение при оказании медицинских услуг Пациенту положительного эффекта не может само по себе рассматриваться как признак некачественной медицинской услуги.
- 3.11. Непосредственно *достижение* определенного результата при оказании медицинских услуг является субъективным критерием при оценке качества оказанным медицинских услуг. Значение в данном случае имеет лишь *степень* достижения запланированного результата.
- 3.12. Отсутствие ожидаемого потребителем результата в условиях, когда специалистами Исполнителя были предприняты все необходимые профессиональные действия при соблюдении той степени заботливости и осмотрительности, которая от них требовалась по характеру обязательств и условиям договора, не является основанием для признания услуги оказанной с ненадлежащим качеством.
- 3.13. Исполнитель не может гарантировать благоприятный исход лечения, что объясняется спецификой медицинской деятельности, индивидуальной реакцией организма Пациента на лечение, а также возможным нарушением Пациентом предписаний и рекомендаций специалистов Исполнителя. Таким образом, причиной отсутствия положительного медицинского результата может стать целый ряд факторов.
- 3.14. Если имеет место недостаток стоматологической работы – лечения (качества предоставляемых медицинских услуг), т.е. имеются несущественные отклонения от нужд (интересов) Пациента после выполнения работы, стоматологическая клиника обязана реализовать одно из прав потребителя либо отказать ему, но должна в таком случае предоставить доказательства того, что недостаток возник вследствие нарушения Пациентом правил использования результата стоматологической услуги, действий третьих лиц или непреодолимой силы.
- 3.15. В случае, если Пациент в назначенный день не является на прием, Исполнитель не может гарантировать, что у Пациента не возникнут какие-либо осложнения. Неявка на прием в назначенный день может повлиять на общее качество оказываемых медицинских услуг, а также уровень их безопасности.
- 3.16. В соответствии со ст. 208 ГК РФ исковая давность не распространяется на требования о защите личных неимущественных прав и других нематериальных благ, а также требования о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина. В последнем случае требования, предъявленные по истечении трех лет с момента возникновения права на возмещение такого вреда, удовлетворяются за прошлое время не более чем за три года, предшествовавшие предъявлению иска.

4. БЕЗУСЛОВНЫЕ ГАРАНТИИ.

- 4.1. К числу безусловных гарантий, предоставляемых Пациенту, относятся следующие:

- 4.1.1. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- 4.1.2. проведение консультации и консилиума;
- 4.1.3. учет показателей общего здоровья Пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий врачами всех специализаций;
- 4.1.4. установление полного диагноза;
- 4.1.5. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 4.1.6. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья;
- 4.1.7. безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- 4.1.8. точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- 4.1.9. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку специалистов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- 4.1.10. применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- 4.1.11. проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 4.1.12. динамический контроль процесса и результатов лечения;
- 4.1.13. мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- 4.1.14. мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- 4.1.15. достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

5. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НА ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ ИЗДЕЛИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТ.

- 5.1. В соответствии с п. 28 постановления Правительства от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил оказания платных медицинских услуг» медицинская организация должна предоставить потребителю (по его требованию и в доступной для него форме) информацию об используемых при предоставлении

платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

- 5.2. Исполнитель предоставляет Пациенту сведения о гарантийных сроках медицинских изделий, используемых при оказании услуг в соответствии с п. 29 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. №1006).
- 5.3. Исполнитель не устанавливает самостоятельно гарантийные сроки на используемые медицинские изделия.
- 5.4. Гарантийные сроки и срок службы медицинских изделий устанавливаются непосредственно их производителями.
- 5.5. Гарантийный срок в 12 месяцев устанавливается на следующие нижеперечисленные результаты работ:
 - 5.5.1. Пломбы, установленные по поводу кариозных и некариозных дефектов твердых тканей зубов любой локализации, кроме одиночных пришеечных дефектов некариозной этиологии, при условии отсутствия стрессовой нагрузки.
 - 5.5.2. Одиночные и множественные ортопедические реставрации: вкладки, накладки, внутрикорневые литые культевые штифтовые вкладки, металлокерамические коронки, трехчетвертные коронки, полукоронки, независимо от того, в комбинации с каким металлом они изготовлены, цельнокерамические ортопедические реставрации (виниры, коронки, люминиры).
 - 5.5.3. Съёмные ортопедические конструкции: частичные пластиночные протезы, (немедленные, промежуточные и постоянные, при этом гарантийный срок на немедленные и промежуточные конструкции равен сроку их расчётного использования, устанавливаемому в каждом конкретном случае).
 - 5.5.4. Любые съёмные конструкции, опирающиеся на имплантаты, полные съёмные верхнечелюстные и нижнечелюстные протезные конструкции.
 - 5.5.5. Срок гарантии на лечение временных зубов от 1 месяца до 12 месяцев с учетом сроков физиологической смены.
 - 5.5.6. Под временными зубами понимаются такие, которые в силу своих недостатков будут удалены в будущем, но на конкретном этапе необходимы для проведения манипуляций на определенном этапе лечения. При этом Исполнитель уведомляет Заказчика о том, что временные зубы подлежат удалению после окончания данного этапа лечения.
- 5.6. Гарантия на все элементы ортодонтических систем распространяется на весь период лечения, за исключением заведомо прогнозируемых коррекций поломок указанных элементов, а именно - их повторной фиксации. Гарантия не распространяется на промежуточные ортодонтические конструкции любого вида и на поломки по вине пациента.

6. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ.

- 6.1. Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении Пациентом Договора об оказании стоматологических услуг с Исполнителем и

дополнительных соглашений. Если у Пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

- 6.2. Поставить в известность администратора Медицинской организации по телефонам:
+7 (495) 930-15-73, +7 (495) 641-72-41 о произошедшем гарантийном случае и согласовать с ним время лечения в рамках гарантийного обслуживания.
- 6.3. Администратор в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней. В назначенное время явиться в Медицинскую организацию для гарантийного лечения.
- 6.4. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую Медицинскую организацию за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью Пациента. В противном случае дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 7.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляются на основании отдельного документа, утвержденного предприятием.
- 7.2. Данное Положение находится в доступном для Пациента месте – на сайте Медицинской организации и информационном стенде потребителя.
- 7.3. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.