Утверждаю

Главный врач

МУЗ «Стоматологическая поликлиника №3

М.А. Спеко

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*подпись дата*

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о гарантийных обязательствах**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах (далее по тексту - Положение) вместе с Договором на оказание платных медицинских стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства Муниципального учреждения здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №3» (далее - «Учреждение») перед Потребителем (Пациентом) при оказании платных медицинских стоматологических услуг (далее по тексту - услуга), перечисленных в настоящем Положении.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Учреждение определяет для Потребителя гарантии на услуги (работы), обстоятельства, которые позволяют их установить, и условия, при которых Учреждение будет выполнять свои гарантийные обязательства.

1.4. Гарантийные обязательства, указанные в настоящем Положении, распространяются только на медицинские стоматологические услуги, оказанные в МУЗ «Стоматологическая поликлиника №3».

1.5. На платные медицинские стоматологические услуги, не указанные в настоящем Положении, гарантийные обязательства не распространяются. Возникающие после их оказания недостатки устраняются на возмездной основе.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=0051B48443F44EEB2F624A3523F3E7CC1DD253FCE39D9826FFA76A43ECC565B) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2.2. Недостаток услуги (работы) - несоответствие услуги обязательным требованиям или условиям договора, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Потребителем в Информированном добровольном согласии.

2.3. Существенный недостаток услуги (работы) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2.4. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной услуге и(или) выполненной работе, Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков услуги (работы);

- соответствующего уменьшения цены услуги (работы);

- повторного оказания услуг (выполнения работ);

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

2.5. В случае выявления существенных недостатков услуги (работы) Потребитель вправе предъявить Учреждению требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления Потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, Потребитель по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены услуги (работы);

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков услуги (работы) своими силами или третьими лицами;

- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

2.6. Качественная медицинская услуга (медицинская услуга, оказанная надлежащим образом) – это услуга, при оказании которой Учреждение обеспечило соблюдение правил асептики и антисептики, санитарно-противоэпидемического режима, уход за Пациентом и качество которой соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий о ее качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

2.7. Осложнения, наступившие после оказания медицинской стоматологической услуги, в случае несоблюдения (нарушения) Потребителем рекомендаций, данных лечащим врачом (режим, временные ограничения в выборе продуктов питания, гигиена рта, прием необходимых препаратов и т.д.) не являются показателем плохого качества услуги (работы) и основанием для претензий к Учреждению.

2.8. Возможный дискомфорт, вызванный спецификой стоматологических методик, являясь нормальной реакцией организма на физическое, химическое воздействие препаратов, который проходит в течение разумного срока и о котором Потребитель был заранее предупрежден специалистом Учреждения, не является показателем плохого качества услуги (работы) и основанием для претензий к Учреждению.

2.9. Возможное изменение цвета зуба на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), не является показателем плохого качества услуги (работы) и основанием для претензий к Учреждению.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

3.1. Потребитель обязан соблюдать все назначения и рекомендации специалистов Учреждения для достижения и сохранения результатов оказания медицинских стоматологических услуг.

3.2. Потребитель обязан ставить в известность врачей Учреждения о любых изменениях самочувствия и состояния своего здоровья, а также других обстоятельствах, которые могут повлиять на результаты оказываемых медицинских стоматологических услуг.

3.3. Потребитель обязуется достоверно и полно сообщить данные, имеющие отношение к анамнезу (истории) жизни, анамнезу (истории) заболевания, информировать обо всех перенесённых ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся нервно-психических расстройствах (эпилепсии и проч.), ВИЧ-инфицировании (СПИДе), сахарном диабете, имеющихся патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, ревматических заболеваниях, врождённых или приобретённых пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, артериосклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностях анамнеза жизни и заболевания, имеющих значение для стоматологического лечения, включая информацию о постоянно принимаемых препаратах.

В случае невыполнения перечисленных в настоящем пункте Положения требований Учреждение не несет ответственности за ухудшение качества услуги (работы) или состояния здоровья Потребителя, вызванной несовместимостью лечения с изменениями здоровья, о которых Учреждение не было уведомлено.

Указанную в настоящем пункте Положения информацию Потребитель обязан представлять Учреждению на любых этапах: до оказания, в период оказания и после окончания оказания (в случаях болевых ощущений или осложнений) медицинских услуг.

3.4. В случае выявления недостатков в услугах (работах) в течение гарантийного срока (в том числе возникновения дефектов пломб и зубных протезов, болевых ощущений или осложнений) Потребитель должен немедленно обратиться в Учреждение.

В случае выявления указанных в настоящем пункте Положения недостатков Потребитель должен обратиться в регистратуру Учреждения и, изложив суть проблемы, записаться на прием к лечащему врачу.

3.5. В целях выявления нарушений при оказании медицинской стоматологической услуги Учреждение своими силами организует проведение медицинской экспертизы качества услуги (работы).

3.6. Потребитель имеет право на проведение независимой медицинской экспертизы в порядке и в случаях, которые установлены положением о независимой медицинской экспертизе, утверждаемым Правительством Российской Федерации.

3.7. В случае установления нарушений при оказании медицинской стоматологической услуги Учреждением устранение недостатков услуги (работы), выявленных в течение гарантийного срока, осуществляется для Потребителя безвозмездно.

3.8. Учреждение предоставляет 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.

3.9. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством РФ.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок исчисляется с момента принятия Потребителем материального результата платных медицинских стоматологических услуг:

- на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы);

- на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).

4.2. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

4.3. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Потребитель в течение гарантийного срока в нарушение требований п. 3.4. настоящего Положения в отношении тех услуг (работ), на которые Учреждением были предоставлены гарантийные обязательства, обратился за оказанием медицинских стоматологических услуг в любое другое медицинское учреждение или к иным третьим лицам. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был обратиться за неотложной медицинской помощью, находясь в другом городе.

5. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

5.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

5.1.1. Потребитель в процессе лечения, или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки; проводил самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.2. Потребитель без уважительных причин, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приѐм к врачу;

5.1.3. Потребитель настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);

5.1.4. Потребитель не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (в том числе направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен, периодичные профилактические осмотры, гигиенические мероприятия и связанные с надлежащим пользованием и уходом за зубными протезами, питание и т. д.);

5.1.5. Выявление или возникновение у Потребителя в период действия гарантийного срока заболеваний, а также изменений физиологического состояния организма (вследствие беременности; приема лекарственных, гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих и иных препаратов; обменных нарушений и системных заболеваний; вредных внешних воздействий), которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях.

5.2. Гарантийные сроки на ортопедические услуги не распространяются в следующих случаях:

5.2.1. установка временных ортопедических конструкций;

5.2.2. наличие патологической подвижности зубов;

5.2.3. невозможность проведения качественного эндодонтического лечения опорных зубов в следующих случаях:

- если зуб подлежит удалению по иным причинам (сверхкомплектный, при неправильном расположении в зубном ряду и не подлежащий ортодонтическому лечению, при скором [удалении зуба](http://fb.ru/article/9988/sovremennoe-udalenie-zuba-ne-tak-strashno) по ортодонтическим показаниям и пр.);

- зуб имеет плохой периодонтальный прогноз;

- продольный перелом корня зуба;

- наличие кисты, не подлежащей консервативному или хирургическому лечению, или иного образования в области [корня зуба](http://fb.ru/article/12112/esli-bolyat-korni-zubov) (остеомиелит, онкология и пр.);

- когда пациенту по медицинским показаниям стоматологическое вмешательство противопоказано;

- значительные искривления корневых каналов;

- непроходимость корневых каналов (отсутствие просвета, наличие трудноизвлекаемого пломбировочного материала);

- зуб ранее неудачно эндодонтически лечен, нет возможности перелечивания;

- наличие в просвете корневого канала инородных предметов, например обломков инструментов;

- корень зуба имеет перфоративный характер резорбции (наружная, внутренняя);

- перфорации стенок корня.

5.2.4. требование Потребителя выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

5.3. В случае несоблюдения Потребителем указанных в разделе 3 настоящего Положения требований, Потребитель лишается права гарантийных обязательств по оказанным медицинским стоматологическим услугам.

5.4. Гарантийный срок прерывается в случае, указанном в п. 4.3. настоящего Положения, если Потребитель обратился за оказанием медицинских стоматологических услуг в любое другое медицинское учреждение или к иным третьим лицам. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был обратиться за неотложной медицинской помощью, находясь в другом городе.

5.5. При возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения, гарантийные обязательства прекращаются.

6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Наименование медицинских стоматологических услуг | Срок гарантии |
|  |  |  |
| 1 | Пломба из композитов светового отверждения при поверхностном и среднем кариесе I, II, III, IY и Y класса по Блеку | 6 месяцев |
| 2 | Восстановление формы зуба | 6 месяцев |
| 3 | Восстановление коронки зуба с применением штифта | 6 месяцев |
| 4 | Зубные протезы | 12 месяцев |
|  |  |  |

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Учреждение освобождается от ответственности за наступление осложнений, возникновение побочных результатов, ухудшение первоначально достигнутого результата в случаях: отказа Потребителя от дополнительных обследований, объективно необходимых для назначения и проведения адекватного лечения и профилактики нежелательных возможных осложнений; невыполнения или ненадлежащего выполнения Потребителем назначений и рекомендаций лечащего врача и специалистов Учреждения; отказа Потребителя от необходимого курса лечения или самовольного прерывания проводимого курса лечения; наличия у Потребителя общих заболеваний, требующих терапевтического лечения, скрытых Потребителем и, вследствие этого, неучтённых лечащим врачом при назначении лечения; наличия у Потребителя индивидуальной непереносимости и (или) патологической токсической реакции на медикаментозные средства и (или) пломбировочные материалы, выявленных в процессе оказания стоматологической услуги.

7.2. Учреждение освобождается от ответственности за наступление осложнений, не связанных с нарушением Учреждением методик диагностики, профилактики и лечения, в том числе в случаях рецидива периодонтита, повышения или снижения чувствительности слизистой оболочки рта, зубов, кожи лица, замедленного заживления тканей, болевых ощущений; осложнений, связанных с исправлением результатов работ, произведённых в другом медицинском учреждении или самим Потребителем.