

Утверждаю»

Генеральный директор ООО «Асгард Мед»

М.А. Зубов



Подпись

10.10.2018г.

дата

Приложение №1

к приказу №_____ от _____

Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие «Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты» (далее по тексту – Правила) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплату в ООО «Асгард Мед» (далее по тексту – Клиника).
- 1.2. Настоящие Правила разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- 2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).
- 2.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике, является врач определенной стоматологической специальности, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.
- 2.3. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.
- 2.4. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.
- 2.5. Лечащий врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.
- 2.6. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

- 3.1. Клиника работает с 10⁰⁰ до 21⁰⁰ часа ежедневно.
- 3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.
- 3.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.
- 3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится на информационном стенде .

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону 8-812-617-05-05; 8-812-627-15-21; +7-921-938-87-12
- 4.2. В соответствии с требованием Постановления правительства РФ от 04. октября 2012 года №1006 « Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», при первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Основным документом, удостоверяющим личность на территории РФ, является паспорт (Указ Президента РФ №232 от 13.03.1997 года.)

- 4.3. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и паспорта.
- 4.4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
- 4.5. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствие с договором на оказание платных медицинских услуг.
- 4.6. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

- 5.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:
 - выбор лечащего врача;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - отказ от медицинского вмешательства;
 - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.
- 5.2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 6.1. Пациент обязан:
 - выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
 - выполнять предписания лечащего врача;
 - соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
 - уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 7.1. Платные медицинские услуги предоставляются, при наличии информированного добровольного согласия потребителя (ИДС) законного представителя потребителя), в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
- 7.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию (ИДС) на основании заключенного с ними Договора.
- 7.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:
 - 7.3.1. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется ИДС на консультацию-осмотр врачом, медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских

услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных.

- "ЗдравСервис"
- 7.3.2. Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.
- 7.3.3. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом оформляется Информированное согласие на лечение, и, при необходимости, Предварительный план лечения.
- 7.3.4. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.
- 7.3.5. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.
- 7.3.6. Клиника не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.
- 7.3.7. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.
- 7.3.8. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Медицинской карте и всех Приложениях к договору.
- 7.3.9. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.
- 7.3.10. После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг с использованием ККМ или денежного терминала. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской
- 7.3.11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.
- 7.3.12. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.
- 7.3.13. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 2 часа до назначенного времени.
- 7.3.14. По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

- 8.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.
- 8.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.
- 8.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- 9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.
- 9.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.
- 9.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

10. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

- 10.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информированном согласии или специальном документе (Гарантийный паспорт пациента).
- 10.2. При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:
 - безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекций и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
 - предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по добной воле;
 - оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
 - проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
 - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
 - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
 - мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
 - проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
 - проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
 - динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
 - достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и

- алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.
- 11.2. Прием главного врача по всем вопросам каждую в пятницу с 13-⁰⁰ до 15-⁰⁰, по предварительной записи по телефону.
- 11.3. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, на стойке в регистратуре, а также на сайте Клиники в сети Интернет.



Утверждаю _____

Генеральный директор ООО «Асгард Мед»

Зубов М.А.

«10» 10 2018

**Положение «О предоставлении гарантий в
ООО «Асгард Мед»
(для пациентов)**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «АсгардМед» (далее Клиника) перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

II. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантия (фр. garantie) – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.3. Гарантийный срок (Приложения № 1 и 2) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.4. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением

Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.5. **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.6. **Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложения № 1 и № 2) Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

III. БЕЗУСЛОВНЫЕ И ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ

Гарантии, предоставляемые Клиникой, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

3.1. Безусловные гарантии

3.1.1. Безусловные гарантии в стоматологии предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам гарантировается:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по добре воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- использование имплантатов производителей, имеющих сертификат соответствия;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов)
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.1.2. Гарантийные обязательства ограничиваются «безусловными» в случаях отказа пациента от предложенного плана лечения, например:

- отказ от непрямой реставрации зуба при наличии медицинских показаний;
- повышенная нагрузка отреставрированного зуба в условиях необходимости протезирования;
- выполнение лечения по методике, отличной от оптимальной (установка пломбы из фотокомпозита);
- реставрация фронтальных зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

3.1.3. О том, что ООО «Асгард Мед» может предоставить только безусловные гарантии, врач информирует пациента до лечения. Пациент подтверждает согласие с ограничением гарантий подписью в медицинской документации.

3.2. «Прогнозируемые» гарантии

3.2.1. Прогнозируемые гарантии – это предвидение доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

3.3.2. Принцип предоставления прогнозируемых гарантий

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относятся: подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка формы восстановленного зуба (в течение 2-х недель), корректировка ложа съемного зубного протеза и др.

Срок службы – это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т. п.)

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.
- временные коронки
- временные съемные протезы

При выявлении недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.)

3.3.3. Порядок определения (установления) и оформления прогнозируемых гарантий

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;

Все установленные, исходя из конкретной клинической ситуации, врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте (подпись пациента, врача)

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.
- 7) обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 (три) месяца приводит к прекращению гарантии.

Сразу после окончания лечения на основании записи в медицинской карте пациента администратором Клиники оформляется гарантийная карта пациента, в которой указаны объекты гарантии, сроки гарантии, а также предусмотрены отметки о прохождении профилактических осмотров полости рта, являющихся обязательным условием сохранения гарантии.

3.3.4. Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- 1) если в процессе лечение проведена обязательная профессиональная гигиена;
- 2) если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 3) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- 4) если пациент будет посещать профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- 5) если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
- 6) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 7) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 8) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

9) если пациент в период гарантийного срока и срока службы будет использовать определенные средства по уходу за полостью рта.

3.3.5. Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть меньше сроков, указанных в Приложениях № 1 и № 2. На изменение сроков могут повлиять такие факторы, как:

- Наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов; наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
- Наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д.

Врач обязан аргументировать, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники в соответствии с пунктом 9 данного Положения.

4.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

4.3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

4.4. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

4.4.1. в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы

4.4.2. в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

4.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

V. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

5.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с Приложениями к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту и подписания им акта приема-передачи оказанных услуг, за исключением п. 5.2. настоящего Положения.

5.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется

в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

5.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 10 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

5.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

VI. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

6.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

6.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

6.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

6.1.7. при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

6.1.8. при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

6.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

6.2. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

VII. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение, не обратившись предварительно в Клинику «Асгард Мед». Не предоставив, таким образом, Клинике возможность безвозмездно исполнить гарантийные обязательства перед пациентом. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устраниить выявленные недостатки;

7.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

7.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (мединикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

7.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

7.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

7.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

7.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

7.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

VIII. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

8.1. Поставить в известность администратора Клиники по телефонам:

Тел: +7 (812) 617-05-05; +7 (812) 938-87-12

о произошедшем гарантийном случае и согласовать с ним время лечения в рамках гарантийного обслуживания. Администратор в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней (с острой болью – ближайшего дня).

8.2. Написать заявление о наступившем гарантийном случае на имя директора Клиники и отправить его по электронной почте на адрес: asgardmed@yandex.ru

8.3. В назначенное время явиться в Клинику для прохождения гарантийного лечения

8.4. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику\кабинет за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

X. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

10.1. Услуги по терапевтической стоматологии

10.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

10.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

10.2. Услуги по ортопедической стоматологии

10.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

10.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония)
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

10.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

10.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

10.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологический услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4

раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

□ при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

10.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

10.2.7. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

10.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

10.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

□ неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
□ выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

10.2.10. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

10.2.11. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

10.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

XI. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

11.1. Терапевтическая стоматология:

11.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);

- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- выпадение пломбы,

11.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

11.2. Ортопедическая стоматология

11.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиничном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов;

XII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляются на основании отдельного документа, утверждённого предприятием.

12.2. Данное Положение сохраняется в доступном для пациента месте - в Уголке потребителя.

12.3. Каждому пациенту клиники доводится информация о содержании этого Положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться в "Уголке потребителя".

12.4. Случай неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании терапевтической помощи
(постановка пломб, эстетическая реставрация)**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного,(Vitramer)		
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	24 месяца
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
1.3.	III класс по Блэку	нет	нет
1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.5.	V класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения		
2.1.	I, III, V класс по Блэку	12 месяцев	2 года
2.2.	II класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.3.	IV класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	1 год
3.	Виниры	8 месяцев	1,5 года
4.	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортопедической помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики	12 месяца	2 года
3.2.	из недрагоценного металла	12 месяцев	2 года
4.	Бюгельное протезирование	12 месяца	2 года
5	Коронки:		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	1 год
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
5.3.	из недрагоценного металла	12 месяцев	2 года
6.	Напыление	6 месяцев	8 месяцев
7.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8.	Протезирование на имплантатах	12 месяцев	2 года

ПРИЛОЖЕНИЕ 3**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ВНЧС помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	1-ая степень. Вывих ВНЧС с 1-ой стороны или с 2-х без признаков повреждения связочного аппарата с редукцией	9 месяцев	1 год
1.1.	2-ая степень. Вывих ВНЧС с 1-ой стороны или с 2-х сторон с признаками повреждения заднего связочного аппарата и/или с наличием дегенеративных изменений в суставе с редукцией	нет	нет
1.3.	3-я степень. Вывих ВНЧС с 1-ой стороны или с 2-х сторон с повреждением связочного аппарата с наличием дегенеративных изменений в суставе с редукцией	нет	нет