



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 ООО «Банк Точка»
к/с 30101810845250000999 БИК 044525999
тел: 89090882288
тел/факс: 8(351)7950595
www.lanadent74.ru
e-mail: lana.dent@mail.ru

ПРИКАЗ № 6

01.09.2023 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 от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006»,

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./



«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Лана-Дент»
К.Н. Шаронов
«01» сентября 2023 г.

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, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 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, Потребитель (Пациент) (далее-Потребитель) или Заказчик (Законный представитель) (далее-Заказчик) вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
- соответственного уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами.

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 услуга (товар) пригоден к использованию.

1.5. Исполнитель обязан:

- оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем;
- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Потребителем (Заказчиком), на которые распространяется гарантия;
- устанавливать новые гарантийные сроки на услуги (работы), оказанные в ходе устранения недостатков.

2. Правила предоставления гарантий

2.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

- точное соблюдение и выполнение Потребителем (Заказчиком) всех предписаний и рекомендаций врача, явка на прием в соответствии с назначениями лечащего врач;
- обеспечения необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- прохождение пациентами профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованным лечащим врачом.

2.2. В отдельных случаях, по настоянию Потребителя (Заказчика), лечение или протезирование может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

2.3. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии

вероятности положительного результата, врач может предложить Потребителю (Заказчику) 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 Потребителя) все же возникло осложнение и Потребителю требуется дополнительное лечение, то Потребитель (Заказчик) оплачивает только новую работу. При возникновении осложнений Потребитель (Заказчик) обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к врачу.

2.4. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей Потребителя.

2.5. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п.5 настоящего Положения.

3. Прекращение действия гарантии

3.1. Потребитель лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:

- в случае отказа Потребителя (Заказчика) от согласования плана лечения;
- при невыполнении рекомендаций врача;
- при утере ортопедической конструкции;
- при вмешательстве Потребителя или врача-стоматолога 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;
- при несоблюдении Потребителем графиков посещений, предусмотренных планом лечения.

4. Порядок обращения по гарантийным случаям

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам (работам) Потребитель (Заказчик) 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 (работ), сроки гарантий и сроки службы

5.1. Терапевтическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
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
Лечение кариеса молочных зубов	6 месяцев	1 год
Герметизация фиссур	3 месяца	6 месяцев

При КПУ зубов =13-18 сроки гарантии и службы на все виды пломб снижаются на 30%;
 При КПУ зубов >18 сроки гарантии и службы на все виды пломб снижаются на 50%;
 При неудовлетворительной гигиене полости рта, сроки гарантии и службы на все виды пломб снижаются на 70%.

5.2. Ортопедическая стоматология

Вкладки:		
Культевые вкладки, виниры, люминиры, полукоронки	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:

- на зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других стоматологических клиниках, при дальнейшем терапевтическом или ортопедическом лечении в ООО «Лана-Дент»;
- на эндодонтическое лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологии;
- на профессиональную гигиену полости рта и зубов;
- на втулки (матрицы), перебазировку и починку протезов;
- на лечение кариеса постоянных зубов по технологии «Icon»;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для восстановления с применением ортопедических конструкций);
- на имплантаты, установленные в другой клинике при дальнейшем ортопедическом лечении в ООО «Лана-Дент»;
- при наличии у Потребителя 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 не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг.

7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящее Положение вступает в силу с « 01 » сентября 2023 г. и действует бессрочно.
7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.