

## УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора

ООО «САКСЕС»

№ 32 от 06.01.2023 г.

# Положение о гарантиях при оказании стоматологической медицинской помощи в ООО «САКСЕС»

## 1. Общие положения

**1.1.** Настоящее Положение о гарантиях при оказании стоматологической медицинской помощи (далее – Положение) в ООО «САКСЕС» (далее – Исполнитель) утверждено в целях урегулирования взаимоотношений, реализации и защиты прав пациентов (потребителей) платных медицинских услуг на качественную медицинскую помощь и устанавливает гарантии и условия их предоставления исключительно у Исполнителя.

**1.2.** Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», Приказа Минздрава России от 31.07.2020 № 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», Приказа Минздрава России от 13.11.2012 г. № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями», Приказа Минздрава России от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», Приказа Минздрава России от 04.05.2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка», Приказа Минздрава России от 10.05.2017 г. № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи» и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

**1.3.** В настоящем Положении используются следующие понятия:

**Гарантийное обязательство (гарантия)** - заверение Исполнителя о качестве оказываемых медицинских услуг, выраженное в комплексе мер, направленных на обеспечение соответствия оказанных услуг требованиям действующего законодательства РФ и условиям договора с Потребителем и обязанность Исполнителя по обоснованным претензиям Потребителя, направленным в установленные в Положении сроки, безвозмездно (за свой счет) устранить дефекты, возникшие в сданных результатах услуг.

**Гарантийный срок** - период, в течение которого в случае обнаружения в услуге недостатка Исполнитель обязан удовлетворить требования Потребителя, установленные в настоящем Положении.

**Диагностика** - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

**Договор** - договор оказания медицинских услуг, заключенный между Исполнителем и Потребителем.

**Здоровье** - состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма.

**Качество медицинской услуги** - совокупность характеристик (критериев), отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата.

**Лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

**Медицинская услуга (также по тексту – услуга)** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

**Медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

**Недостаток услуги или Дефект** - несоответствие медицинской услуги, установленное Сторонами в установленном порядке и/или судом, вследствие обстоятельств, за которые отвечает Исполнитель, или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, либо целям, о которых исполнитель был письменно поставлен в известность Пациентом при заключении договора.

**Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

**Платные медицинский услуги** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования

**Потребитель** - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги лично, является так же и Пациентом.

**Профилактика** - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания.

**Режим лечения** - совокупность требований для пациента, устанавливаемых медицинским работником для выполнения его назначений в целях облегчения проявлений заболевания (заболеваний) либо состояний пациента, восстановления или улучшения его здоровья, трудоспособности и качества жизни (в т. ч. по двигательной активности, питанию, медикаментозному лечению, периодичности врачебных осмотров).

**Срок службы** - период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования о вещественного результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

**Существенный недостаток** – неустранимый недостаток, т.е. недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата оказанной услуги в соответствии с его назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно или проявляется вновь после его устранения.

**1.4.** Ответственность за соблюдение требований нормативно-правовых актов и условий заключенного с Исполнителем договора в части исполнения возложенных обязательств в период действия соответствующих гарантийных сроков и сроков службы возлагается на Потребителя.

## **2. Условия предоставления Гарантий**

**2.1.** Основным условием предоставления Гарантий является соблюдение Пациентами требований действующего законодательства РФ, закрепленных в Договоре, в т. ч.

- сообщать необходимые сведения о своем состоянии здоровья (включая информацию об аллергических реакциях организма, приеме медикаментов и иных химических веществ, заболеваниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения);
- предоставить данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных вне медицинской организации Исполнителя (при их наличии и (или) необходимости);
- неукоснительно соблюдать режим лечения, правила поведения пациента, действующие у Исполнителя;
- выполнять рекомендации врачей после проведенного лечения, в том числе по профилактике, диагностике и лечению заболеваний, медицинской реабилитации, в т. ч. по сопутствующим заболеваниям.

**2.2.** В обязательном порядке, во всех случаях оказания медицинской помощи Пациентам Исполнителем в процессе ее оказания гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума специалистами Исполнителя (как по медицинским показаниям, так и по требованию Пациента);
- проведение лечения специалистами, имеющими дипломы и аккредитацию (сертификаты), подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет информации предоставленной Пациентом о состоянии здоровья Пациента;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, соответствующих порядкам, стандартам и клиническим рекомендациям;
- 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;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов и лекарственных препаратов, не утративших сроков годности;
- назначение контрольных осмотров – по показаниям или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей запланированной успешности лечения (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

**2.3.** Исполнитель гарантирует, что оказанные им услуги будут в любом случае не иметь дефектов, которые привели бы к ухудшению состояния здоровья Пациента, т.е. должны иметь оценки согласно акта (карты) внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, либо акта независимой (судебной) экспертизы не ниже «хорошо» либо «удовлетворительно» (коэффициент качества выше 0,6).

**2.4.** Для оценки качества медицинской услуги в целях применения гарантийных сроков и ответственности, предусмотренной Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» применяются предусмотренные действующим законодательством критерии, за исключением предусмотренных подпунктом «а» пункта 2.1. Критериев качества по условиям оказания медицинской помощи, утвержденных Приказом Минздрава России от 10.05.2017 № 203н, в связи с тем, что ответственность за надлежащее ведение медицинской

документации лежит непосредственно на медицинских работниках, подлежит устранению и не влияет на результаты услуги, в т. ч. на течение заболевания или иное ухудшение здоровья Пациента.

**2.5.** Критерии определения качества оказанных услуг устанавливаются в соответствии с настоящим Положением и исчисляются со дня приемки оказанных медицинских услуг Потребителем. Дефекты, которые должны были и могли быть выявлены в ходе оказания медицинской услуги или при ее принятии под действие установленных гарантий не подпадают.

**2.6.** Критерии определения качества и их оценка, рассматриваемые в период действия гарантийных сроков:

Выявленный дефект	Критерии оценки
дефекты пломбы (нарушена анатомическая форма пломбы, нарушено краевое прилегание, изменение цвета по наружному краю пломбы*) существенные - выпадение пломбы, подвижность пломбы	в норме – сохранение первоначальной формы зуба, пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет, цвет не изменен
дефекты вкладок и виниров (скол, нарушение краевого прилегания), существенные - выпадение, подвижность	в норме – сохранение первоначальной формы, плотное прилегание, неподвижность
отлом кламмера в пластмассовом протезе	в норме – не происходит
перелом кламмеров, дуги в бюгельном протезе	в норме – не происходит
нарушение целостности коронки, в том числе на имплантате, (скол облицовки), существенный - нарушение целостности	в норме – не происходит
существенный - нарушение целостности мостовидного протеза (в том числе на имплантатах)	в норме – не происходит
расцементировка несъемных конструкций протезов	в норме – не происходит
Отклейка, поломка брекета, дуги, ретейнера и других элементов несъемных ортодонтических конструкций **	в норме – не происходит

\* изменение цвета всей поверхности пломбы не является недостатком услуги, т.к. это может быть обусловлено употреблением пищи с красящими пигментами (чай, кофе, свекла, морковь, газированные напитки и т.п.)

\*\* при соблюдении условий эксплуатации ортодонтических конструкций и своевременном обращении (не позднее 3-х суток) с момента проявления каких-либо неблагоприятных последствий.

Данные критерии относятся к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем **при наличии его вины (вины поставщика материалов/изготовителя)** в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида услуг.

**2.7.** Не квалифицируют услугу как некачественную,

- дефекты, непосредственно **не влияющие** на результаты услуги, в т. ч. на течение заболевания или иное ухудшение физического состояния здоровья Пациента, например неудовлетворительное ведение либо не в полном объеме оформленная медицинская документация.

- услуги, выполненные с согласия Пациента, не смотря на прогнозируемый низкий процент успеха (критерий достижения запланированного результата), например, фиксация ортопедической конструкции на постоянный цемент в случае повторной фиксации, в т. ч. если

протезирование проводилось в другом медицинском учреждении, и/или протезирование проводилось за пределами срока службы.

- требования пациента, связанные с его желанием изменить размер, форму, цвет или вид овеществленного результата медицинской услуги, после оказания медицинской услуги.

Указанные случаи не влекут за собой ответственность Исполнителя перед Потребителем (Пациентом), предусмотренную Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и не подпадают под условия предоставления гарантий, предусмотренных настоящим Положением.

**2.8.** Контроль за качеством оказанных услуг осуществляется в установленном действующим законодательством РФ порядке, согласно Положения о порядке организации и проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, в том числе с привлечением сторонних специалистов (экспертов).

**2.9.** На медицинские услуги, не имеющие овеществленного результата (эндодонтическое лечение, лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей, лечение кариеса дентина и некариозных поражений твердых тканей зуба, профессиональная гигиена, отбеливание зубов, наложение временных повязок, хирургические операции, включая резекция верхушки корня с цистэктомией, удаление зуба, удаление доброкачественных новообразований в полости рта, синус-лифтинг, костная пластика, дентальная имплантация, гемисекция, ампутация корня, лечение воспалительных процессов в полости рта, лечение заболеваний пародонта, результаты ортодонтического лечения, лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области и др.) гарантийные сроки и сроки службы установлены быть не могут, ввиду того, что результаты оказания указанных медицинских услуг выражаются в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, а действие биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, соответственно Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги.

Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

Например, при лечении кариеса временных (молочных) зубов в силу анатомических особенностей молочных зубов возможны осложнения в виде перехода кариеса в осложненную форму (пульпит, периодонтит), или даже при успешном завершении лечения зуб, в отношении которого проводилось лечение, в дальнейшем может подвергнуться кариозному разрушению (рецидивирующий или вторичный кариес - формирование кариозной полости рядом с пломбой) и/или перелому в будущем.

**2.10.** Ввиду специфики соответствующих медицинских услуг не устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы на матрицы замковых креплений, иные крепежные элементы и расходные материалы.

**2.11.** Гарантии на медицинские услуги, имеющие овеществленный результат (пломбы, коронки, зубные протезы и т.п.), предоставляется в виде установки гарантийных сроков и срока службы.

**2.12.** Исполнитель обязуется устранить дефекты, возникшие в период гарантийного срока за счет своих средств.

**2.13.** Претензии по качеству использованных материалов, предъявляются Исполнителем поставщикам (изготовителям) в установленном порядке.

**2.14.** Общее руководство действиями по устранению дефектов в период гарантийного срока осуществляется главным врачом Исполнителя или лицом, им уполномоченным.

**2.15.** Стандартные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные медицинские услуги, имеющие овеществленный результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленных сроков:

Наименование о веществе результата услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Пломбы из композита, композитная реставрация после эндодонтического лечения при ИРОПЗ (индекс разрушения окклюзионной поверхности зуба) >> 50%	Без гарантии	1 (один) год
Пломбы из композиционного светоотверждаемого материала, композитная реставрация (площадью менее 1/2 зуба)	12 (двенадцать) месяцев	5-7 лет
Временные ортопедические несъемные конструкции, изготовленные прямым методом в полости рта	до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.	1 (один) год
Временные ортопедические несъемные конструкции, изготовленные лабораторным методом	3 (три) месяца	1 (один) год
Постоянные ортопедические несъемные конструкции	12 (двенадцать) месяцев	8-10 лет
Съемные протезы	12 (двенадцать) месяцев	3-5 лет
Бюгельные протезы	12 (двенадцать) месяцев	8-10 лет
Иммедиат-протезы	1 (один) месяц	3-6 месяцев
Имплантаты (гарантия целостности его структуры)*	3 (три) года	в сегменте «эконом» — 10 лет; в сегменте «стандарт» — 20 лет. в сегменте «премиум» — от 25 до 100 лет (пожизненная)
Несъемная брекет-система**	1 (один) месяц	До момента снятия аппаратуры
Ретенционные аппараты несъемные (проволочные ретейнеры)**	1 (один) месяц	1 (один) год
Каппы однослойные	3 (три) месяца	8 (восемь) месяцев
Ортодонтические съемные пластинки и функциональные съемные аппараты с винтами, пружинами, кламмерами и др. элементами***	6 (шесть) месяцев	1 (один) год
Ортодонтические несъемные аппараты, изготовленные индивидуально	6 (шесть) месяцев	1 (один) год

\*При проведении имплантации гарантия распространяется исключительно на целостность структуры имплантата.

В случае отсутствия остеоинтегративной связи имплантата с окружающей его костью Исполнитель гарантирует извлечение неинтегрированного имплантата на безвозмездной основе, при этом стоимость протезирования (если оно было проведено) с использованием имплантата, оплаченная пациентом, не возвращается, а все последующие медицинские услуги по протезированию с использованием имплантата оплачиваются пациентом дополнительно согласно действующему прейскуранту Исполнителя на день оказания медицинской услуги.

Дентальная имплантация является первым этапом ортопедического лечения, поэтому гарантийные обязательства и срок службы устанавливается именно на ортопедические

конструкции с опорой на имплантат в соответствии с конструкцией после их установки в полости рта согласно плану лечения.

**\*\*** При ортодонтическом лечении гарантийный срок и срок службы Исполнителем устанавливается исключительно на работу по установке несъемной брекет-системы, несъемных ретенционных аппаратов в соответствии с п.2.6. настоящего Положения (на отсутствие неблагоприятных последствий в виде отклейки). На целостность структуры (поломку) брекетов, щечных трубок, кнопок, винтов гарантийный срок и срок службы (при наличии) устанавливается производителем.

В случае отклейки брекета, щечной трубки, замка, кнопки, дуги после истечения указанного гарантийного срока при надлежащем качестве самого элемента ортодонтической конструкции, повторная фиксация оплачивается потребителем согласно действующему прейскуранту Исполнителя на день оказания медицинской услуги.

**\*\*\*** Гарантийные сроки на ортодонтические съемные пластинки, ортодонтические съемные функциональные аппараты устанавливаются Исполнителем на элементы им изготовленные. На производственные элементы (кламмеры, пружины, винты), а также стандартные ортодонтические функциональные аппараты сроки (при наличии) устанавливаются производителем.

**2.16.** Стандартные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные медицинские услуги по детской стоматологии:

Наименование описанного результата услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Пломбы на жевательных зубах (при лечении кариеса выше уровня десны, при компенсированной форме кариозной болезни (единичный кариес) площадью менее 1/3 зуба	6 (шесть) месяцев	2-3 года
Пломбы на жевательных зубах при лечении кариеса ниже уровня десны или более 1/3 площади зуба	6 (шесть) месяцев	1 год
Пломбы на жевательных зубах при субкомпенсированной и декомпенсированной форме кариозной болезни (множественный кариес) площадью менее 1/3 зуба	6 (шесть) месяцев	1 год
Пломбы на передних (фронтальных) зубах в «зоне улыбки» (при лечении кариеса выше уровня десны, при компенсированной форме кариозной болезни (единичный кариес)) площадью менее 1/3 зуба	6 (шесть) месяцев	2-3 года
Пломбы на передних (фронтальных) зубах в «зоне улыбки» (при лечении кариеса ниже уровня десны)*	6 (шесть) месяцев	1 год
Пломбы на контактной поверхности молочного зуба, при наличии рядом стоящего зуба, имеющий кариозную полость на контактной поверхности при отказе Пациента (представитель Пациента) от одновременного лечения обоих зубов	6 (шесть) месяцев	1 год
Коронки стандартные педиатрические	безметалловые — 12 (двенадцать) месяцев; цельнолитые — 12 (двенадцать) месяцев	3-4 лет

\*при степени разрушения зуба более чем на 2/3 части реставрация передних молочных зубов композиционным пломбирочным материалом устанавливается только при условии

*одновременной установки коронки. При письменном отказе законного представителя Пациента от постановки коронки срок гарантии на пломбу уменьшается на 70%.*

**2.17.** Стандартные гарантийные сроки, указанные в п. 2.14 и в п. 2.15 настоящего Положения, сокращаются:

- на терапевтические стоматологические услуги при КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 на 30%;
- на терапевтические стоматологические услуги сокращаются при КПУ > 18 на 50%;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами на 70 %;
- при не проведении профессиональной гигиены полости рта согласно индивидуальному графику (в любом случае минимум 1 раз в 6 месяцев) на 50%.

**2.18.** Гарантийные сроки на постоянные ортопедические конструкции (срок гарантии и срок службы), указанные в п.2.15 действуют в полном объеме: только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально, с указанием в медицинской документации пациента и/или в акте приемки оказанной услуги.

**2.19.** Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки, согласно врачебным рекомендациям. Если по вине пациента (неявка, отказ от медицинского вмешательства) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные медицинским работником сроки, либо то гарантийные сроки, указанные в п. п. 2.15, 2.16 настоящего Положения, аннулируются, гарантийные обязательства Исполнителя прекращаются, а ответственность за последствия нарушения рекомендаций и назначенного лечащим врачом режима лечения возлагается на пациента.

**2.20.** Медицинский работник оказавший медицинскую услугу в отдельных случаях, в зависимости от индивидуальных особенностей пациента, при наличии подвижности зубов, клинической картины болезни (ситуация в полости рта) наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях: пародонтита, хронических гранулирующих и гранулематозных периодонтитов, височно-нижнечелюстных артритов и артрозов, доброкачественных новообразований полости рта, иммунодефицитных и эндокринных заболеваний (диабет), остеопороза, наличия подвижности зубов, и при желании пациента получить медицинскую услугу по определенному им плану лечения и/или при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования, вправе установить ограниченную гарантию на оказанные медицинские услуги либо выполнить их без гарантии, с указанием об этом в медицинской документации Пациента и/или Акте приемки услуг.

**2.21.** Ограниченная гарантия устанавливается медицинским работником на срок от 1 (одного) дня до 14 (четырнадцати) дней при условии предварительного уведомления Пациента о низком проценте успеха выбранного плана лечения, о чем должна быть запись в медицинской документации Пациента.

**2.22.** Гарантийные обязательства, предусмотренные настоящим Положением, распространяются на требования Потребителя о безвозмездном устранении недостатков оказанной услуги, или о соответствующем уменьшении цены оказанной услуги, или о безвозмездном повторном выполнении услуги. При этом Потребитель обязан вернуть ранее переданный ему Исполнителем овеществленный результат в соответствии со ст.29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

На случаи предъявления Потребителем требований о возмещении понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами и/или расторжение Договора гарантийные сроки, предусмотренные настоящим Положением, на соответствующие виды работ не распространяются (за исключением информации о сроках службы), случаи считаются не гарантийными.

**2.23.** Гарантийные обязательства Исполнителя прекращаются по истечении установленных Пациенту гарантийных сроков, либо досрочно при несоблюдении обязательств, предусмотренных п. 2.1 настоящего Положения, а также в случае отказа пациента от завершения лечения (отказа от рекомендуемого медицинского вмешательства), возникновения заболевания или физиологического состояния, которые способны негативно



повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний), вмешательства Пациента или третьих лиц в результате оказанных услуг, в т. ч. в результате полученных травм.

### **3. Порядок подачи и рассмотрения претензий во время гарантийного срока**

**3.1.** Потребитель имеет право предъявить требования по устранению недостатков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение установленных сроков службы, если их невозможно было обнаружить при принятии оказанной услуги, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

**3.2.** В случае возникновения у Потребителя любых замечаний к оказанным медицинским услугам Потребитель должен обратиться в установленном порядке к Исполнителю (записаться на прием).

**3.3.** Медицинский работник вправе признать случай гарантийным и исправить имеющиеся дефекты непосредственно на приеме. Факт наличия гарантийного случая должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской документации Пациента.

**3.4.** В противном случае, по устной или письменной претензии Пациента, медицинский работник, осуществляющий прием, либо работник администрации обязаны инициировать процедуры внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

**3.5.** При предъявлении Потребителем требований при обнаружении недостатков оказанной медицинской услуги, Исполнитель рассматривает и/или удовлетворяет заявленные требования, в том числе путем инициирования процедуры внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (о чем сообщает Потребителю), либо направляет отказ в удовлетворении заявленных требований в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г.

**3.6.** Потребитель вправе принять участие (а в некоторых случаях это является необходимостью) в работе врачебной комиссии, рассматривающей его случай, путем явки на очный осмотр, а также предоставления необходимой документации.

**3.7.** При удовлетворении требований Потребителя об устранении выявленного недостатка оказанной услуги определяются и согласуются сторонами сроки и способы его устранения.

**3.8.** Врачебная комиссия рассматривает и принимает решение о наступлении (не наступлении) гарантийных обязательств,

**3.9.** В случае признания гарантийных обязательств, устранение выявленных недостатков осуществляется в сроки в зависимости от вида и объема выявленных дефектов, установленные для срочного оказания услуги.

**3.10.** Врачебная комиссия также выбирает способ устранения недостатков исходя из медицинских показаний и с учетом медицинских противопоказаний и пожеланий Потребителя.

**3.11.** В случае несогласия с наступлением гарантийных обязательств по результатам проведенных контрольных мероприятий Потребителю в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляется мотивированный отказ с представлением обоснования.

### **4. Заключительные положения**

**4.1.** Настоящее Положение вступает в действие с момента его утверждения и действует до утверждения нового Положения.

**4.2.** Все изменения и дополнения к настоящему Положению должны быть утверждены Приказом Генерального директора Исполнителя.