

Утверждаю
Генеральный директор ООО «Фамилия»
Серебренникова Жанна Николаевна

11.01.2024

Положении о гарантийных сроках и сроках службы на медицинские услуги ООО «Фамилия».

1. Настоящее «Положение гарантийных сроках и сроках службы на медицинские услуги ООО «Фамилия»» (далее-Положение) существует согласно действующему законодательству РФ, опираясь на нормативные акты:
 - Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан» от 21.11.2011 № 323-ФЗ;
 - Постановление правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признание утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»;
 - Закон РФ от 07.02.1992 № 2300- 1 «О защите прав потребителей».
2. В настоящем Положении, ссылаясь на вышеуказанные нормативные акты, определены следующие понятия:
 - «потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;
 - «пациент» - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния; потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - «исполнитель» - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.
 - «медицинская услуга» - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию;
 - «медицинская помощь» - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;
 - «качество медицинской помощи» - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;
 - «недостаток услуги» -несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым

требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора;

- «гарантийный срок»-период, в течение которого исполнитель обязуется удовлетворить требования потребителя в части недостатков оказанных услуг при условии соблюдения потребителем правил использования результатов оказанных услуг. Гарантийный срок не распространяется на случаи нарушения потребителем правил использования результатов услуг, а также на случаи возникновения недостатков услуг вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы;
 - «существенные недостатки»-неустранимые недостатки или недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, или проявляются вновь после их устранения, или другие подобные недостатки;
 - «срок службы услуги»-период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использовать работу по назначению и нести ответственность за существенные недостатки в случае, если указанные недостатки возникли до принятия потребителем результатов работы или по причинам, возникшим до этого момента.
3. Потребитель при получении медицинских услуг является пациентом и следовательно, имеет следующие обязанности согласно 323-ФЗ, определяющие правила использования результатов услуг:
- Ст. 27., п. 1 Закона 323-ФЗ: «Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья»;
 - Ст. 27, п. 3 Закона 323-ФЗ: «Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения в медицинских организациях».
4. В соответствии с пунктами 10, 11 Постановления Правительства Российской Федерации № 736 от 11 мая 2023 года:
- Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:
 - а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;
 - б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
 - в) на основе клинических рекомендаций;
 - г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи) .
 - Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта

медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

5. Учитывая вышеизложенное, при соблюдении всех требований, возложенных на исполнителя действующим законодательством Российской Федерации в части оказания им платных медицинских услуг, потребитель, являясь одновременно пациентом:
 - получает услуги от квалифицированного медицинский персонала, имеющего действующие разрешения на практику согласно занимаемой должности;
 - получает услуги с соблюдением действующих санитарно-гигиенических норм и правил;
 - получает услуги исключительно с применением разрешенных на территории РФ медицинских изделий и лекарственных препаратов;
 - получает услуги в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций.
6. Опираясь на личный и мировой клинический опыт лечения стоматологических заболеваний, а также на опыт применения материалов и медицинских изделий, опыт сотрудничества с действующими поставщиками в части хранения и доставки медицинских изделий и лекарственных препаратов, опыт сотрудничества с зуботехническими лабораториями в части изготовления последними зубных протезов ООО «Фамилия» устанавливает следующие сроки службы и гарантийные сроки на услуги:

Код услуги согласно номенклатуре услуг	Название услуги	Гарантийный срок	Срок службы
A16.07.002, A16.07.002.010, A16.07.002.011, A16.07.002.012	Восстановление зуба пломбой	1 год	3 года
A16.07.003	Восстановление зуба вкладками, виниром, полукоронкой	1 год	5 лет
A16.07.004	Восстановление зуба коронкой, кроме временной	1 год	5 лет
A16.07.004	Восстановление зуба коронкой, временная коронка	2 недели	6 месяцев
A16.07.019	Временное шинирование при заболеваниях пародонта	2 недели	6 месяцев
A16.07.006	Протезирование зуба с использованием имплантата,	1 год	5 лет

	коронка, мостовидная конструкция, контструкция с базисом, кроме временной		
A16.07.006	Протезирование зуба с использованием имплантата, коронка, мостовидная конструкция, конструкция с базисом временная	2 недели	6 месяцев
A16.07.035	Протезирование частичными съёмными пластинчатыми протезами	6 месяцев	3 года
A16.07.036	Протезирование съёмными бюгельными протезами	6 месяцев	3 года

7. Гарантийный срок и срок службы установлен ООО «Фамилия» только на те услуги, в структуре которых присутствует материальная составляющая, срок и качество службы которой не полностью зависит от биологических процессов организма пациента; к таким услугам относятся восстановление зубов пломбами, коронками, съёмными протезами, изготовление шин.
8. В случае, если суть оказываемой услуги есть лечение заболевания, а исход услуги есть реакция организма на проведенное лечение установить гарантийный срок и срок службы такой услуги не представляется возможным, поскольку гарантировать реакцию организма на лечение, а следовательно степень достижения запланированного результата при условии своевременного оказания медицинской помощи, правильно выбранных методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи на современном этапе развития медицинской науки не представляется возможным.
9. Правила пользования потребителем результатами услуг определены в пункте 3 настоящих Правил и оговариваются лечащим врачом и пациентом, учитывая клиническую ситуацию.
10. Указанные в пункте 6 настоящих правил сроки могут быть изменены Исполнителем в зависимости от клинической ситуации пациента.