

Утверждено приказом директора
ООО «Ориспрофи» №1 от 30.01.2023
Шеиной Н.Ю.

Настоящая редакция Положения
о предоставлении гарантий при оказании
Услуг опубликована
01 февраля 2023 года
и вступает в силу с момента публикации

Положение о предоставлении гарантий при оказании Услуг в ООО «Ориспрофи»

Настоящее Положение о предоставлении гарантий (**Положение**) при оказании медицинских стоматологических услуг (**Услуги**) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей», Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь в области здравоохранения. Положение определяет сроки гарантии оказанных Услуг и сроки службы овеществленных результатов Услуг в ООО «Ориспрофи» (**Исполнитель**) и является неотъемлемой частью Публичного договора на оказание медицинских стоматологических услуг (**Договор**) в редакции от 01 февраля 2023 года.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Термины, которые используются в Положении с заглавной буквы, имеют следующие значения, независимо от рода, падежа и числа, в котором они используются.
- 1.2. Исполнитель – юридическое лицо, являющееся Стороной по Договору, в том числе для целей настоящего Договора; лечащие врачи, административный, вспомогательный и иной персонал (медицинские сестры, рентгенолаборанты, санитарки, администраторы и т.д.).
- 1.3. Заказчик – гражданин Республики Беларусь, иностранный гражданин/подданный либо апатрид, который осуществил Акцепт Договора и является получателем либо законным представителем получателя Услуг по Договору для использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.
- 1.4. Лечащий врач – физическое лицо, имеющее высшее медицинское образование, подтвержденное документом об образовании, и в установленном законодательством Республики Беларусь порядке занимающееся деятельностью, связанной с организацией и оказанием медицинской помощи по стоматологии. Лечащий врач может назначаться без согласования с Заказчиком.
- 1.5. Медицинское стоматологическое вмешательство – любое воздействие и (или) иная манипуляция, выполняемые Исполнителем при оказании медицинской стоматологической помощи по стоматологии Заказчику.
- 1.6. Медицинская стоматологическая помощь – комплекс стоматологических услуг, направленных на сохранение, укрепление и восстановление стоматологического здоровья, включающий медицинскую профилактику, диагностику и лечение, осуществляемых Исполнителем.
- 1.7. Стоматологические услуги – медицинское вмешательство либо комплекс медицинских вмешательств, а также иные действия, выполняемые Исполнителем при оказании медицинской стоматологической помощи Заказчику. Перечень оказываемых исполнителем Услуг определен лицензией № М-1892, выданной на основании решения за № 78 от 24 июня 2003 года и решения о внесении изменений № 6.3 от 30 мая 2008 года, №10.4 от 27.06.2013 года. Специальное разрешение (лицензия) действительно по 14.07.2023 года.
- 1.8. Место оказания Услуг: ООО «Ориспрофи»: Республика Беларусь, г. Минск, проспект Рокоссовского, 4, корп. 2
- 1.9. Гарантия оказанных услуг – обозначенный временный промежуток клинического благополучия после проведения медицинского стоматологического вмешательства, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и/или сохраняется функциональная целостность овеществленных результатов Услуг.
Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:
 - безусловные или обязательные;
 - прогнозируемые – определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

1.10. Безусловные гарантии предоставляются Заказчику в обязательном порядке и без каких-либо исключений, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также выполняются в соответствии с действующим законодательством.

В обязательном порядке и без каких-либо исключений Заказчику гарантируется:

- предоставление медицинской помощи по стоматологии согласно стандартам медицинской практики и положениям медицинской этики;
- применение методов профилактики, диагностики и лечения, разрешенных Министерством здравоохранения Республики Беларусь;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Заказчика (с учетом его права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации, в том числе с привлечением нескольких Лечащих врачей (консилиум);
- оказание Услуг специалистами, имеющими врачебные квалификационные категории, допускающие работу в медицинской организации частной формы собственности;
- учет показателей общего здоровья Заказчика при осуществлении профилактических, диагностических и лечебных мероприятий Лечащими врачами всех специализаций;
- установление полного стоматологического диагноза;
- составление предварительного общего плана лечения;
- индивидуальный подбор анестезии, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Заказчика, его аллергический статус, показатели общего здоровья и прошлый опыт стоматологического лечения;
- безопасность оказания Услуг при обеспечении комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению в Республике Беларусь технологий и материалов;
- тщательное соблюдение технологических процессов при подготовке и оказании Услуг, а также проведение контрольных мероприятий после оказания Услуг;
- применение лекарственных средств и материалов, разрешенных Министерством здравоохранения Республики Беларусь;
- использование в хирургической практике дентальных имплантатов, имеющих регистрацию в Республике Беларусь и необходимые сертификаты соответствия;
- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.

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

Прогнозируемые гарантии в виде срока гарантий и срока службы (эксплуатации) устанавливаются только на результаты Услуг, имеющие осязаемый результат (пломба, винир и пр.).

1.12. Срок гарантии - календарный срок, в течение которого осязаемый результат Услуг должен соответствовать требованиям качества, определенным в порядке, установленном законодательством. В течение данного срока Исполнитель безвозмездно устраняет недостатки, выявленные после оказания Услуг и возникшие не по вине Заказчика.

1.13. Срок службы – календарный срок, в течение которого Заказчику будет обеспечена возможность использования осязаемого результата Услуг по своему непосредственному функциональному назначению.

2. УСЛОВИЯ И СРОКИ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Исполнитель предоставляет Заказчику гарантийные обязательства при соблюдении следующих условий:

- Заказчик ознакомлен с условиями настоящего Договора и принимает их;
- Заказчик выполняет надлежащим образом все обязательства по Договору;
- Заказчик оплатил оказанные Услуги в полном объеме;
- соблюдение рекомендаций Лечащего врача;
 - явка Заказчика на очные приемы, консультации, осмотры по назначенному Лечащим врачом графику;
 - своевременное уведомление Исполнителя и/или явка Заказчика в случае наступления случаев, требующих гарантийного обслуживания;
 - после протезирования на имплантатах и/или на собственных зубах – предоставлять Исполнителю контрольные панорамные снимки и/или данные компьютерной томографии челюстно-лицевого отдела каждый третий, шестой и девятый месяцы в течение первого года с момента окончания лечения.

2.2 Для реализации права на гарантию Заказчик также обязуется без каких-либо оговорок выполнять условия п. 6.6 Договора.

2.3. Исполнитель устанавливает сроки гарантий на следующие Услуги, имеющие осязаемый результат:

-единичные и групповые протезы на имплантатах и собственных зубах (кроме временных протезов) – 12 (Двенадцать) месяцев;

единичные и групповые протезы на имплантатах и собственных зубах (кроме временных протезов) – 12 (Двенадцать) месяцев;

- временные протезы на имплантатах и собственных зубах – 1 (Один) месяц;
- съемные пластиночные протезы – 6 (Шесть) месяцев;
- бюгельные протезы – 6 (Шесть) месяцев;
- ортопедические виниры, вкладки, накладки - 12 (Двенадцать) месяцев;
- терапевтические пломбы и виниры – 6 (Шесть) месяцев.

2.4. Исполнитель устанавливает сроки службы на следующие о вещественные результаты Услуг:

- единичные и групповые протезы на имплантатах и собственных зубах (кроме временных протезов) – 60 (Шестьдесят) месяцев;
- временные протезы на имплантатах и собственных зубах – 6 (Шесть) месяцев;
- съемные пластиночные протезы – 12 (Двенадцать) месяцев;
- бюгельные протезы – 24 (Двадцать четыре) месяца;
- ортопедические виниры, вкладки, накладки - 36 (Тридцать шесть) месяцев;
- терапевтические пломбы и виниры – 24 (Двадцать четыре) месяца.

2.5. Срок гарантии и срок службы исчисляются с момента окончания лечения. Моментом окончания лечения считается:

- при лечении кариеса – установка постоянной пломбы;
- при эстетической реставрации зуба – установка пломбы, винира, вкладки, накладки;
- при протезировании – установка временной и/или постоянной ортопедической конструкции при условии фиксированного прикуса.

2.6. Гарантийные обязательства уменьшаются либо полностью прекращаются при возникновении в период сроков гарантийного обслуживания следующих обстоятельств:

- неявка Заказчика на очные приемы, консультации, осмотры – уменьшаются на срок по усмотрению Лечащего врача вплоть до полного прекращения гарантийного обслуживания;
- несоблюдение Заказчиком рекомендаций Лечащего врача по уходу за ротовой полостью – уменьшаются на срок по усмотрению Лечащего врача вплоть до полного прекращения гарантийного обслуживания;
- при обращении Заказчиком за оказанием стоматологических услуг в иное медицинское учреждение (за исключением особых случаев, согласованных Сторонами) – полностью прекращаются;

- в случае предоставления с задержкой более чем на 1 (Один) месяц Исполнителю контрольных панорамных снимков или данных компьютерной томографии челюстно-лицевой области через 6 (Шесть) месяцев с момента протезирования на имплантатах – полностью прекращаются.

2.7. Заказчик самостоятельно контролирует сроки гарантийного обслуживания, а также сроки и периодичность предоставления контрольных данных согласно п. 6.6. Договора.

2.8. В случаях уменьшения либо прекращения гарантийных сроков в амбулаторной карте Заказчика Лечащим врачом производится соответствующая запись. Исполнитель при этом не обязан заочно информировать Заказчика об уменьшении либо прекращении гарантийных сроков.

2.9. При соблюдении всех условий со стороны Заказчика все работы по коррекции, ремонту и замене в период сроков гарантийного обслуживания проводятся Исполнителем безвозмездно. Так как применение анестезии является лишь средством обеспечения возможности провести стоматологическое лечение, то при наступлении гарантийных случаев Заказчик оплачивает применение анестезии в полном объеме.

2.10. Исполнитель не компенсирует Заказчику расходы на проживание, транспортные и другие расходы, которые могут возникнуть у последнего в связи с необходимостью гарантийного обслуживания.

3. НЕРАСПРОСТРАНЕНИЕ ГАРАНТИЙ

3.1. Сроки гарантий и сроки службы не распространяются на нормальный износ или на повреждения, вызванные неправильным использованием, умышленным воздействием, небрежностью или несчастным случаем.

3.2. Гарантийные обязательства не распространяются на следующие виды Услуг:

- терапевтическое лечение с диагнозами «пародонтит» и «периодонтит». При ухудшении состояния такие зубы подлежат удалению и последующему замещению имплантатами на общих основаниях за счет Заказчика;
- временные терапевтические пломбы;
- постоянные пломбы при разрушении зубов более 1/2 их объема. Такие зубы подлежат протезированию на общих основаниях за счет Заказчика;
- отбеливание зубов;
- снятие зубных отложений и профессиональную гигиену полости рта;
- эндодонтическое первичное и повторное лечение;
- лечение зубов с перфорацией;
- лечение зубов с инородным телом;
- лечение молочных зубов;

- на сохранность опорных зубов при снятии искусственных коронок и мостовидных протезов, извлечение вкладок и штифтов;
 - ремонтные работы ортопедических конструкций, фиксаций, сделанных в других медицинских учреждениях;
 - отказ от санации полости рта при подготовке к ортопедическому лечению;
 - лечение, связанное с изменением объема костной ткани (синус-лифтинг, расщепление альвеолярного отростка, направленная костная регенерация и т.д.);
 - транспозицию нижнечелюстного нерва;
 - лечение заболеваний десен;
 - десневую пластику;
 - ортодонтическое лечение;
 - дентальную имплантацию. При этом срок службы дентальных имплантатов устанавливается компанией-изготовителем самостоятельно. В случае возникновения механических поломок имплантата ввиду заводского брака либо иных обстоятельств, что должно быть подтверждено данными компьютерной томографии челюстно-лицевой области, компания-изготовитель заменит имплантат безвозмездно, но сама услуга по переустановке имплантата будет оплачиваться Заказчиком в полном объеме по действующему прейскуранту;
 - шинирование и протезирование зубов стекловолоконными и другими лентами;
 - протезирование при патологической стираемости зубов и бруксизме, а также при отсутствии жевательных зубов или протезов, замещающих жевательные зубы;
 - протезирование при патологиях прикуса и иных аномалий зубочелюстной системы.
- Нерапространение гарантийных обязательств на указанные виды Услуг связано с большей степенью риска возникновения осложнений и невозможностью со стороны Исполнителя спрогнозировать индивидуальные физические реакции организма Заказчика.

3.3. Гарантийные обязательства не распространяются при наличии у Заказчика следующего перечня заболеваний, но не ограничиваясь данным списком:

- ВИЧ/СПИД;
- сердечно-сосудистые заболевания, включая наличие операций на сердце;
- туберкулез;
- заболевания крови и иммунной системы;
- гепатит В, С;
- венерические заболевания;
- сахарный диабет;
- бронхиальная астма;
- хроническая почечная недостаточность;
- онкологические заболевания;
- гормональные заболевания;
- наличие в прошлом операций по трансплантации органов и тканей.

Перечень заболеваний, которые могут отменить гарантийные обязательства на все виды Услуг, может быть расширен по усмотрению Лечащего врача. О снятии гарантийных обязательств в связи с наличием заболеваний Лечащим врачом в амбулаторной карте Заказчика вносится соответствующая запись. Услуги в подобных случаях оказываются Заказчику на его риск.

3.4. Услуги, гарантийный срок которых не указан в п. 2.3 и которые не относятся к Услугам, указанным в п. 3.2 Положения, имеют сокращенный гарантийный срок в 3 (Три) календарных дня в связи с тем, что эти Услуги связаны с большей степенью риска возникновения осложнений и зависят от индивидуальных физиологических особенностей организма Заказчика.

4. ДЕЙСТВИЯ ЗАКАЗЧИКА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

4.1. В случае наступления гарантийного случая Заказчик должен придерживаться следующего порядка действий:

- устно обратиться к Исполнителю по контактам, указанным в разделе 11 Договора, либо непосредственно явившись по Месту оказания Услуг;
- в случае невозможности обратиться устно либо явиться по Месту оказания услуг направить письменное заявление в свободной форме на электронный адрес Исполнителя:
 - для ООО «Ориспрофи»: info@orisprofi.by;
 - согласовать с Исполнителем дату и время приема в рамках гарантийного обслуживания. Исполнитель предоставит Заказчику приоритет в очередности, но будет учитывать график работы Лечащего врача и его загрузку;
 - не обращаться в другие медицинские учреждения за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью Заказчика. В противном случае дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением
 - в назначенные дату и время явиться на прием к Лечащему врачу.

4.2. Исполнитель по итогам врачебного приема должен провести проверку качества результата оказанных Услуг в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь «О здравоохранении». Порядок организации и проведения оценки и контроля качества стоматологической помощи установлен в Положении о системе и оценки и контроля качества стоматологической помощи, разработанном в соответствии с нормами Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь № 55 «Об оценке качества медицинской помощи» от 21 мая 2021 года. Исполнитель устанавливает срок проведения данной проверки не более 14 (Четырнадцать) календарных дней.

4.3. Заказчик имеет право принимать участие в работе комиссии по проверке качества результата оказанных Услуг. При этом Исполнитель обязан проинформировать Заказчика о таком праве, а также о дате, времени и месте проведения комиссии.

После проведения проверки качества результата оказанных Услуг комиссия принимает решение о том, является ли обращение Заказчика гарантийным случаем или нет, и информирует свое решение Заказчика устно либо в письменной форме.

4.4. При несогласии с решением комиссии либо при возникновении иных спорных вопросов Заказчик имеет право обратиться в вышестоящую организацию.

4.5. При обнаружении недостатков оказанных Услуг, подтвержденных результатами проверки качества результата оказанных Услуг либо заключением судебно-медицинской экспертизы, Заказчик вправе предъявить Исполнителю одно из требований, указанных в п. 9.4 Договора. Разумный срок устранения недостатков оказанных Услуг формируется индивидуально и зависит от состояния здоровья Заказчика, периода, необходимого для качественного оказания Услуг, графика работы лечащих врачей, материальных и технических возможностей Исполнителя и согласовывается Сторонами в письменном виде.