

Утверждено Приказом
генерального директора
ООО «Доктор Дент - люкс»

М. А. Буянова

от «24» _____ 2023 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги в стоматологической клинике ООО «Доктор Дент - люкс».

I. Назначение и область применения

Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между клиникой и пациентом при оказании стоматологической помощи, за счет средств организаций, страховых компаний, личных средств пациента. А также закрепляет права клиники в соответствии со статьей 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполнение работы и обязанности клиники по устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока и по истечении срока гарантии в пределах установленных сроков службы.

II. Нормативные документы

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"

"Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)"

Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736)

Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

III. Определения понятий гарантий и срока службы

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 работе (оказанной услуге);
- 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.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением врачебной комиссии клиники, или заключением независимого эксперта.

Гарантия качества лечения - это определённый минимальный временной

промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

Срок службы результата стоматологической услуги исчисляется с момента её оказания и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию. На протяжении установленного срока службы клиника несёт ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

IV. Общие положения

Гарантии при оказании стоматологических услуг предоставляются в виде гарантийных сроков и сроков службы на результат оказанных услуг (выполненных работ), завершаемых передачей (установкой) пациенту для последующего использования по назначению в течение достаточно длительного времени того или иного конкретного материального изделия (пломбы, ортопедические конструкции, отдельные виды ортодонтических аппаратов).

Для применения врачами в стоматологической клинике ООО «Доктор Дент - люкс» установлены единые типовые гарантийные сроки и сроки службы (Приложение №1).

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные услуги (выполненные работы) для каждого пациента устанавливаются врачом индивидуально и могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними в зависимости от:

- клинической ситуации полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно могут привести к изменениям в зубах и окружающих их тканях;
- применяемых в ходе лечения методик;
- полноты и своевременности выполнения согласованного плана лечения, контрольных осмотров и плана профилактических мероприятий, рекомендованных врачом.

В случае обнаружения в течение гарантийного срока в оказанной услуге (выполненной работе) недостатков (существенных недостатков), в соответствии со статьей 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» клиника обязана удовлетворить одно из требований пациента (по его выбору) в виде:

- Безвозмездное устранение недостатков;
- Возврата денежных средств, выплаченных пациентом за оказанную услугу (выполненную работу);
- Безвозмездного повторного оказания услуги;
- При изменении вида лечения зачесть стоимость ранее оказанной услуги (работы)

Требование, связанное с недостатками услуги (работы), может быть предъявлено пациентом в период действия установленного гарантийного срока с момента принятия пациентом оказанной услуги (выполненной работы), т. е. после подписания Акта сдачи-приемки оказанных медицинских услуг, который является неотъемлемой частью договора об

оказании платных медицинских услуг.

В этом случае клиника обязана выполнить одно из требований пациента из числа указанных выше, если не докажет, что недостатки возникли после принятия услуги (работы) пациентом вследствие нарушения им правил использования материального изделия (пломбы, ортопедические конструкции, отдельные виды ортодонтических аппаратов).

В случае возврата денежных средств Пациенту, в связи с выявлением недостатков в оказанной услуге (выполненной работе), клиника в праве вернуть сумму за минусом стоимости понесенных ею расходов в процессе оказания услуги (выполнения работы).

V. Отмена гарантийного срока и срока службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение (исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.).

2. Пациент в процессе лечения, или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки. Пациент по *неуважительным причинам*, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу (исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.).

3. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента клиника вправе продолжить оказание Пациенту стоматологические услуги, но ответственность за их качество клиника не несёт, и гарантийный срок на такие услуги клиникой не устанавливается.

4. 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).

5. 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).

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

7. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.

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

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

VI. Обязательные гарантии

С учетом конкретных услуг, оказываемых пациенту, следует обратить его внимание на те гарантии, которые не оформляются в виде гарантийных сроков и сроков службы, но предоставляются ему в стоматологической клинике ООО «Доктор Дент – люкс» в процессе и по окончании лечения.

Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

1. Безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешённых к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учётом его права и желания получать её по доброй воле;
3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
4. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
7. 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 у стоматологов;
8. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
9. Проведение контрольных осмотров по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий; проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
10. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги; достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учётом имеющихся в Российской стоматологии стандартов, клинических рекомендаций, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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, стойке регистратуры, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте)

VII. Оформление гарантий

Предоставление пациенту гарантий на результат оказанной услуги (выполненной работы), осуществляется в виде установления гарантийного срока и срока службы. Так же врачом отмечается дата предстоящего контрольного осмотра по проделанной работе и фактическое прохождение этого контрольного осмотра пациентом.

Приложение №1

1. Терапевтическая стоматология.

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

Признаками завершения лечения являются: при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба; при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Гарантия предоставляется на лечение кариеса эмали и кариеса дентина, на лечение пульпита.

Гарантия не распространяется:

- на лечение хронического периодонтита (возможно, потребуются дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления);
- на перелечивание зубов (под пломбой вполне может оказаться большая кариозная полость, перелом корня и т.д. В таких случаях может потребоваться либо более сложное лечение, либо удаление зуба;
- на лечение (пломбирование) зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования
- на перелечивание корневых каналов.

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба;
- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз;

Клиника НЕ дает гарантию на лечение каналов, так как это биологический процесс, зависящий от реакции организма, а не только от работы врача. Риски включают сложную анатомию каналов, скрытые воспаления и невозможность предсказать долгосрочный результат. По этим причинам, гарантия распространяется на пломбирование, а не на сохранение зуба.

Виды работ:	Сроки	
	Гарантийный	Службы
Пломбы из композиционного светоотверждаемого материала: - Кариес на жевательной поверхности зубов - Кариес на контактной поверхности моляров и премоляров - Кариес на контактной поверхности резцов и клыков. - Кариес на контактной поверхности резцов с нарушением угла коронки; кариес в придесневой области. - Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование) - Режущий край 6 верхних, 6 нижних зубов	1 год 1 год 1 год 1 год 1 год 6 мес	2 года 2 года 2 года 2 года 2 года 1 год
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта: - Кариес на жевательной поверхности зубов - Кариес на контактной поверхности моляров и премоляров. - Кариес на контактной поверхности резцов и клыков - Кариес на контактной поверхности резцов с нарушением угла коронки - Кариес в придесневой области	6 мес 6 мес 1 мес 1 мес 6 мес	1 год 1 год 6 мес 6 мес 1 год
Наложение герметика: - из композита - из стекломерного цемента (СИЦ) - из компомера	1 год 3 мес 1 год	2 года 6 мес 2 года
Адгезитивные протезы (мерилендский мост, шинирование фронтальной группы, боковых зубов — как временная конструкция)	1 год	1 год

Гарантийный срок на постоянные пломбы в молочном (временном) прикусе составляет один месяц.

2. Ортопедическая стоматология

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.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся: металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции; безметалловые коронки (прессованная керамика, коронки из диоксида циркония, композитные коронки), виниры; съемные конструкции: полные съемные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с телескопической фиксацией).

К временным ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки; временные замещающие протезы.

Виды работ:	Сроки	
	Гарантийный	Службы
Вкладки:		
- из безметалловых материалов	1 год	3 года
- из металла	1 год	3 года
- культевые литые вкладки	1 год	3 года
Виниры	1 год	3 года
Коронки:		
- коронки из диоксида циркония	1 год	5 лет
- коронки из массы Empress (безметалловая керамика)	1 год	3 года
- коронки из диоксида Циркония с керамическим покрытием	1 год	3 года
- металлокерамика	1 год	3 года
Коронки цельнометаллические:		
- из неблагородного металла	1 год	7 лет
Мостовидные протезы металлокерамические:		
- из неблагородного металла	1 год	3 года
Безметалловые мостовидные протезы:		
- из диоксида циркония с керамическим покрытием	1 год	3 года
- из диоксида циркония	1 год	3 года
Съемные протезы:		
- частичные пластиночные протезы	1 год	3 года
- полные съемные пластиночные протезы	1 год	3 года
- бюгельные протезы	1 год	5 лет

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте, подписанием Акта сдачи-приемки оказанных медицинских услуг.

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие 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. Данный перечень не является исчерпывающим.

Клиникой может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги Клиника обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

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 Клиники снимается.

3. Ортодонтическая стоматология.

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология - неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Клиника гарантирует:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.)

- при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов стоматологов

- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

Гарантия распространяется на ретенционные ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы:

- несъемный ретейнер - 4 месяца
- съёмная ортодонтическая аппаратура (пластинка, каппа) - 2 месяца, срок службы - 6 месяцев.

Гарантийный срок на ортодонтические аппараты (Марко Росса, аппарат Дерихсвайлера, детские пластины) - 2 недели с момента постановки в ротовую полость

Гарантия не распространяется:

- на съёмные детские ортодонтические аппараты при их механическом повреждении или утере.

В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за счет пациента по ценам действующего прейскуранта.

4. Установка имплантатов.

Мы гарантируем полное приживание имплантатов в 97% случаев.

Поставленные у нас имплантаты надежно служат от 5 лет и более.

В случае неудачного исхода хирургического этапа лечения (отторжение имплантата до завершения ортопедического этапа) стоимость операции и материалов по направленному восстановлению костной ткани не возвращается.

Клиника возвращает 50% стоимости операции по установке имплантатов или проводит повторную операцию по установке имплантатов бесплатно.

Мы также во всех случаях гарантируем Пациенту:

- обследование и учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;

- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;

- безболезненность установки имплантата;

- врачебный контроль за процессом приживания имплантата.

Гарантия не распространяется на операции остеопластики, включая синуслифтинг.

Поскольку эти вмешательства основаны исключительно с надеждой на регенерацию костной ткани, а то, как она будет идти - целиком и полностью зависит от организма пациента, а также на пластику мягких тканей.

5. Хирургическое лечение.

Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- с адекватным хирургическим вмешательством;
- с использованием анестезии;
- удаление будет проведено полностью (т.е. будут отсутствовать частицы зубов)

Что касается удаления кист, опухолей и других новообразований. Клиника гарантирует удаление новообразования. Но гарантии на то, что она вновь не вырастет не предоставляет.

Мы также гарантируем бесплатные осмотры в послеоперационном периоде.

6. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).

Мы гарантируем в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач): излечение гингивита; остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб; сохранение зубов на длительный период.

Настоящее Положение действует в течении всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или региональном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Гарантия на все виды работ действует при следующих условиях:

- посещение стоматолога (лечащего врача) один раз в шесть месяцев для проведения профилактического осмотра и контроля состояния пломб и зубных протезов; при неявке пациента в течение указанного срока, гарантия снимается;
- обязательное выполнение всех рекомендаций стоматолога (лечащего врача).