

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 8 от «12» августа 2018 года
Директора ООО «Стоматологическая клиника «ДЕНИРА»



Д.В. Малыхин

ПОЛОЖЕНИЕ

Об установлении гарантийных сроков и сроков службы
при оказании стоматологических услуг
в ООО «Стоматологическая клиника «ДЕНИРА»

г. Воронеж

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение определяет порядок предоставления гарантийных обязательств на результат оказанных стоматологических услуг, разработано и утверждено в целях регулирования взаимоотношений, возникающих между клиникой ООО «Стоматологическая клиника «ДЕНИРА» (далее - «Исполнитель») и пациентом при оказании стоматологической помощи за счет личных средств граждан или за счет средств предприятия и организации, определения прав пациента на приобретение качественных стоматологических услуг безопасных для здоровья и жизни.

1.2. Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» от 21.11.2011 года №323-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем положении:

Исполнитель – ООО «Стоматологическая клиника «ДЕНИРА», осуществляющее в качестве основного вида деятельности медицинскую деятельность (стоматологические услуги) на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством РФ.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается стоматологическая помощь или которое обратилось за консультацией независимо от наличия заболевания и состояния.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге) пациент вправе потребовать от исполнителя:

- в течение установленного гарантийного срока устранить все обнаруженные недостатки выполненной работы (оказанной услуги);
- в течение установленного срока службы устранить только существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги).

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги пациенту, т.е. с момента завершения оказания услуги.

Гарантийный случай – дефект работы (оказанной услуги), выявленный в период гарантийного срока.

Гарантийное обязательство – это финансовая ответственность исполнителя перед пациентом на бесплатное (а в некоторых случаях на уменьшение стоимостных затрат) устранение возможных недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Недостаток – это несоответствие выполненной работы (оказанной услуги) обязательным требованиям медицинских стандартов.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы (услуги)

по его целевому назначению, который не может быть устранен или на устранение которого требуются несоразмерные расходы или затраты времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Срок службы – исчисляется с момента завершения оказанной услуги (выполнения работы) и определяется периодом времени, в течение которого возможно использование результата оказанной услуги (выполненной работы), а исполнитель обеспечивает пациенту возможность использовать по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;

Обстоятельства установления гарантии - стоматологическая услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, не подконтрольные в 100 % случаев воле человека. Кроме того, существует ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно, а именно:

- состояние здоровья пациента и наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);
- объем выполнения рекомендованного плана лечения, какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных рекомендаций к плану лечения);
- сложность выполненной работы, необычность случая, запущенность заболевания (разъясняются достоинства технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения.

2. Гарантии по закону.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи ООО «Стоматологическая клиника «ДЕНИРА» гарантирует:

- использование сертифицированного оборудования и инструментов;
- 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;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий

- стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
 - составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
 - использование методик диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории РФ, с соблюдением предъявляемых к ним требований;
 - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
 - безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
 - точность диагностики, достигаемой при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
 - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
 - проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
 - проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
 - мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
 - определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
 - достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3. Гарантии исполнителя и порядок их предоставления.

3.1. Гарантии клиники устанавливаются на материальный результат оказания услуги (пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы) – то есть только на овеществленный результат, прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

3.2. В связи с тем, что медицинская услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, не подконтрольные в 100% случаев воле человека, исполнитель при надлежащем выполнении условий договора и правильном использовании достижений современной

медицинской науки по объективным причинам не может гарантировать пациенту достижение положительного результата оказания услуги. Однако, основываясь на опыте, исполнитель определяет средние прогнозируемые гарантийные сроки. В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Лечащий врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае.

3.3. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, проведение профессиональной гигиены полости рта.

3.4. Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

- полном выполнении пациентом рекомендованного плана лечения;
- наличии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов), в остальных случаях сроки сокращаются на 50%;
- хорошей гигиене полости рта, при неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%, уровень гигиены определяется врачом-стоматологом;
- соблюдении пациентом графиков профилактических осмотров, при нарушении графиков профилактических осмотров указанные гарантии аннулируются;
- при не проведении профессиональной гигиены полости рта согласно индивидуальному графику (минимум 1 раз в 6 месяцев) сроки сокращаются на 50%;
- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, внешних воздействий - травм), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если в период прохождения лечения у исполнителя пациент не будет проходить одновременно лечение по тому же заболеванию у специалиста другой клиники;
- при протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза;
- если после лечения глубокого кариеса в течение гарантийного срока потребуются депульпирование, гарантия сохраняется только на пломбу.

3.5. 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.

3.6. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год, гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

3.7. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

3.8. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи исполнителем определены в Приложении №1 к настоящему положению.

4. Стоматологические услуги, на которые устанавливается только процент успешности гарантии.

4.1. На ряд стоматологических услуг установление гарантийных сроков не представляется возможным в связи с тем, что результат от выполнения исполнителем услуги не имеет 100% гарантии успешности, т.к. зависит от индивидуальных биологических особенностей организма пациента и имеет большую степень риска возникновения осложнений после их завершения. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. Они связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К данным услугам относятся:

- хирургическое лечение, в т. ч. удаление зубов;
- имплантация;
- профессиональная чистка зубов;
- терапевтическое и хирургическое пародонтологическое лечение;
- эндодонтическое лечение (обработка и пломбирование корневых каналов: результат лечения зависит от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента), от того, было ли ранее лечены каналы (наличие вторичной эндодонтии));
- профессиональное отбеливание зубов;
- ортодонтическое лечение (исправление прикуса);
- шинирование проволочной шиной или шиной из стекловолокна подвижных зубов;
- пломбы при разрушении более 50% коронковой части зуба (имеющие показания для дальнейшего протезирования).

4.2. При проведении амбулаторных стоматологических хирургических

операций, в том числе дентальная имплантация, исполнитель гарантирует:

- максимально безболезненную операцию с использованием современных анестетиков;
- бесплатное оказание помощи при появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства (предварительная запись через администратора стоматологии).

4.3. Условия дентальной имплантации с пациентом оговариваются в Добровольном информированном согласии на дентальную имплантацию в индивидуальном порядке после консультации с использованием КТ. При этом, исполнитель гарантирует, что по возможности, будут учтены индивидуальные особенности организма пациента.

Однако, следует учитывать, что некоторые особенности нельзя предусмотреть заранее, и они не связаны спроводимым лечением.

Практическая стоматология не является точной наукой, и не может быть дано никаких гарантий результата лечения и исхода операции.

В случае отторжения имплантата до начала протезирования клиника переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Если имплантат отторгается повторно, то пациенту возвращаются оплаченные им средства, кроме расходов, понесенных клиникой на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования.

В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения. Для реализации данной возможности пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия в клинике. Все последующие услуги по протезированию оплачиваются пациентом отдельно, согласно прейскуранту.

4.4. При оказании услуги дентальная имплантация исполнитель гарантирует:

- учитывать общее состояние здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов;
- проведение операции в соответствующих условиях стерильности по медицинским стандартам;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль процесса приживления имплантата.

4.5. Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии.

5. Гарантийные сроки не распространяются:

5.1. На ортопедические конструкции, такие как временные съемные и несъемные протезы, несъемные конструкции, выполненные из пластмассы, адгезивные и иные несъемные конструкции. Таковые конструкции рассматриваются как временные и не имеют гарантийных сроков.

5.2. На флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов.

5.3. На все виды зубных украшений, на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии.

5.4. Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировку съемных протезов.

5.5. Гарантийные сроки могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе при наличии у Пациента определенных заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и многие другие).

5.6. Гарантийные сроки не распространяются на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве.

5.7. Гарантийные сроки не распространяются при заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания.

5.8. Гарантия не предоставляется на манипуляции, проведенные по настоянию Заказчика, но имеющие малую вероятность клинического успеха;

5.9. Гарантия не предоставляется или прекращается в следующих случаях: неявки Пациента в указанный срок или переделка и исправление работы в другом лечебном учреждении, ремонта и исправления работы самим Заказчиком;

6. Права пациента.

6.1. Пациент при обнаружении недостатков в выполненной работе в течение гарантийного срока по своему выбору вправе потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы; соответствующего уменьшения цены выполненной работы; безвозмездного изготовления другой конструкции из материала того же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент должен возвратить ранее переданную ему исполнителем конструкцию.

6.2. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия работы пациентом, то есть с момента завершения лечения каждого случая.

6.3. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе в течение срока службы пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или причинам, возникшим до этого момента.

6.4. Срок службы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, то есть с момента окончания оказания комплексной стоматологической помощи.

7. Условия исполнения гарантийных обязательств.

7.1. Медицинская стоматологическая услуга считается оказанной качественно при условии, что была строго соблюдена технология ее оказания, при отсутствии осложнений, возникших в результате проведения процедуры.

7.2. Осложнения, наступившие после оказания стоматологической услуги, в случае грубого несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций, данных врачом-специалистом (режим, временные ограничения в выборе продуктов питания, прием необходимых препаратов и т. д.) не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к исполнителю.

7.3. Возможные дискомфорт, вызванные спецификой стоматологических методик, являясь нормальной реакцией организма на физическое, химическое воздействие препаратов, которые проходят в течение разумного срока и о которых пациент был заранее предупрежден специалистом, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к исполнителю.

7.4. Гарантийные обязательства устанавливаются исполнителем с учетом индивидуальных особенностей лечения пациента. Общие гарантийные обязательства распространяются на все виды оказанных медицинских услуг в соответствии с действующим «Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи» исполнителя.

7.5. Сроки гарантийных обязательств могут устанавливаться врачами клиники индивидуально для каждого вида работ. Лечащий врач обязан информировать пациента, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае. Обязательным условием в случае снижения гарантийных обязательств является наличие соответствующей записи в гарантийном талоне или в амбулаторной карте стоматологического больного. Эти сроки в зависимости от клинической ситуации могут расходиться со стандартными сроками гарантийных обязательств, принятых в клинике.

7.6. Обязательным условием для предоставления гарантийных обязательств на оказанные медицинские услуги, является выполнение пациентом индивидуального комплексного плана лечения.

7.7. Гарантийные сроки могут быть снижены с учетом стадии заболевания и прогноза стоматологического лечения. Гарантийные обязательства исполнителя не сохраняются в случае выявления или возникновения у пациента, а в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вследствие беременности, длительного приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях.

8. Условия аннулирования гарантийных обязательств исполнителя.

8.1. Ответственность исполнителя по гарантийным обязательствам не наступает в случае:

- если пациент умышленно или по неосторожности скрыл, или дал исполнителю ложную информацию о перенесённых заболеваниях,

оперативных вмешательствах, аллергических реакциях и реактивных психических состояниях в документах, имеющих отношение к договору, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ;

- если по вине пациента восстановленный зуб с удаленным «нервом» (депульпированный) не закрывается ортопедической конструкцией в течение одного месяца с момента окончания лечения;
- в случае возникновения у пациента в процессе лечения, протезирования или после его окончания проблем сугубо биологического характера, не связанных с нарушением исполнителем лечебных технологий: отторжения имплантатов в результате соматического заболевания; рецидивов после лечения зуба с диагнозом «периодонтит»; повышенной или сниженной чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов и кожи лица, замедленного заживления ран, отека тканей, болевых ощущений и др.;
- возникновения осложнений по вине пациента: несоблюдение гигиены полости рта; невыполнение назначений врача; несвоевременное сообщение о возникших нарушениях и др.;
- возникновения осложнений при проведении зубосохраняющих операций;
- возникновения осложнений при повторном лечении зубов, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении у другого врача;
- возникновения аллергической реакции или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению;
- если работа прекращена (оказание услуги прекращается) по инициативе пациента;
- нарушения пациентом правил эксплуатации пломбы, искусственной коронки, несъемных и съемных зубных протезов и других изделий, полученных в результате оказанной медицинской услуги.

8.2. Гарантия не предоставляется или прекращается также в следующих случаях: неявки пациента в указанный срок или переделка и исправление работы в другом лечебном учреждении, ремонта и исправления работы самим пациентом.

9. Обязательные условия предоставления гарантийных обязательств.

9.1. Обязательными условиями для пациента в течение гарантийного срока и срока службы являются:

- соблюдение пациентом рекомендованного плана лечения;
- соблюдение правил эксплуатации изделий, полученных в результате оказания услуг;
- соблюдение сроков лечения;
- соблюдение гигиены полости рта;
- выполнение рекомендаций врача по уходу за полостью рта;
- соблюдение условий договора;
- соблюдение требований законодательства Российской Федерации;
- посещение исполнителя (клиники) для прохождения

профилактического осмотра полости рта в соответствии с графиком профилактических осмотров всроки, назначаемые лечащим врачом (но не менее 1 раз в 6 месяцев) (в том числе в целях бесплатной полировки реставраций зубов и покрытия их герметиком);

- проведение мероприятий, направленных на поддержание гигиены полости рта (не менее 1 раз в 6 месяцев) (снятие зубных отложений, полировка пастами и профилактическое фторирование).

9.2. При невыполнении пациентом вышеописанных условий гарантийный срок (срок службы) составляет не более 6 месяцев (с момента оказания помощи или последнего профилактического осмотра).

10. Заключительные положения.

10.1. Настоящее положение, а также приложение к нему и приказ об утверждении положения размещается исполнителем в открытом доступе (на информационном стенде, на официальном сайте исполнителя).

10.2. По требованию пациента исполнитель предоставляет ему для ознакомления настоящее положение на бумажном носителе на территории исполнителя.

10.3. В процессе оказания услуг лечащий врач доводит до пациента в установленном порядке гарантийные сроки и сроки службы в соответствии с действующим положением, а также информацию о возможности ознакомления с положением.

10.4. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляется на основании отдельного документа, утвержденного исполнителем.

10.5. Случаи неурегулированные настоящим положением регулируются действующим законодательством РФ.

**Приложение №1 к Положению
«Об установлении гарантийных сроков
и сроков службы при оказании стоматологических услуг
в ООО «Стоматологическая клиника «ДЕНИРА»**

**Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при
оказании стоматологической помощи в
ООО «Стоматологическая клиника «ДЕНИРА»**

Терапевтическая стоматология

№ п/п	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация (постоянный прикус)	12 месяцев	24 месяца
2.	Постановка пломб, эстетическая реставрация (молочный прикус)	6 месяцев	12 месяцев

Ортопедическая стоматология

№ п/п	Наименование работ (услуг)	Гарантийный Срок	Срок службы
1.	Вкладки культевые штифтовые	12 месяцев	24 месяца
2.	Вкладки керамокомпозитные	12 месяцев	18 месяцев
3.	Виниры	12 месяцев	24 месяца
4.	Коронки пластмассовые	2 недели	2 недели
5.	Коронки из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
6.	Коронки из керамики на основе оксида Циркония	12 месяцев	18 месяцев
7.	Коронки цельнолитые	12 месяцев	24 месяца
8.	Мостовидные протезы цельнолитые	12 месяцев	24 месяца
9.	Мостовидные протезы из Металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
10.	Бюгельные протезы	12 месяцев	24 месяца
11.	Частичные съемные пластиночные Протезы	6 месяцев	12 месяцев
12.	Полные съемочные пластиночные протезы	6 месяцев	12 месяцев

Ортодонтическая стоматология

№ п/п	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
3.1.	Съемный одночелюстной аппарат	6 месяцев	12 месяцев
3.2.	Съемный двучелюстной аппарат	6 месяцев	12 месяцев
3.3.	Несъемные внутриротовые аппараты	4 месяца	6 месяцев
3.4.	Внеротовые аппараты	12 месяцев	24 месяца
3.5.	Несъемный проволочный шинирующий ретейнер	12 месяцев	30 месяцев
3.6.	Съемная одночелюстная ретенционная капа	6 месяцев	12 месяцев
3.7.	Съемная двучелюстная ретенционная капа	6 месяцев	12 месяцев