

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

Стоматологическая клиника
ООО «Лю-Дент»

11 января 2021 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Лю-Дент» (далее «Исполнитель») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- ☐ безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- ☐ соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- ☐ повторного оказания услуги.

2.2. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).

2.3. **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.

2.4. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.

2.5. **Срок службы** исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого изделие, материал, услуга пригодны к использованию. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя.

2.6. **Безопасность услуги** – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

2.7. Исполнитель информирует, что достижение положительного результата оказания медицинской услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги. Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то 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.

2.8. Сроки гарантии и сроки службы могут относиться лишь применительно к материальным (овеществленным) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты, ортопедические и ортодонтические конструкции, пломбы и реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба). Эти сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство, поэтому гарантийные сроки могут быть приняты лишь как ориентировочные, условные.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Исполнителя, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента, если они не возникли вследствие нарушения им рекомендаций лечащего врача по проведению необходимых мероприятий, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.3. В случае выявления существенных недостатков услуги после истечения гарантийного срока, но в пределах срока службы зуботехнического изделия, потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента.

3.4. Исполнитель доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде или размещения на сайте организации).

4. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

4.1. *Исполнитель при оказании медицинских услуг гарантирует:*

4.1.1. 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 разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

4.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

4.1.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

4.1.4. Оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;

- 4.1.5. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- 4.1.6. Индивидуальный подбор анестетиков;
- 4.1.7. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- 4.1.8. Проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 4.1.9. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 4.1.10. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

5. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ВИДЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

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

5.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы;
- при восстановлении/реставрации — восстановление формы/цвета зуба, замена/корректировка пломб.

5.3. Гарантийные сроки на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

Виды работ:	Гарантийный срок и срок службы
Реставрация зуба композитом*	1 год

5.4. Указанные гарантийные сроки действуют при условии полной санации полости рта и проведении профилактических мероприятий каждые 6 месяцев (если нет других рекомендаций).

5.5. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. 5.6. При КПУ зубов (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Гарантийные сроки, сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

5.7. **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.

5.8. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, коронки из оксида циркония, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки и др.);
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы.

5.9. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

5.10. Гарантийные сроки на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

Виды работ:	Гарантийный срок
Вкладки:	
Восстановительная вкладка, накладка E-max с индивидуальными проработками	1 год
Вкладка восстановительная композитная	1 год
Вкладка восстановительная цельнокерамическая	1 год
Вкладка культевая со штифтом из сплава специальных металлов	1 года
Коронка (винир , вкладка) временная пластмассовая (лабораторная)	1 мес
Виниры:	
Винир композитный	1 год
Винир цельнокерамический	2года
Коронка (винир , вкладка) временная пластмассовая (лабораторная)	1 месяц
Коронки:	
Коронка металлокерамическая	2 года
Коронка металлокерамическая на имплантате	2 года
Коронка металлокерамическая на сплаве специальных металлов	2 года
Коронка металлокерамическая на сплаве специальных металлов на имплантате	2 года
Коронка цельнокерамическая	2 года
Коронка цельнокерамическая на имплантате	2 года
Коронка цельнолитая из сплава специальных металлов на имплантате	2 года
Провизорная коронка РММА на имплантате	1 мес
Коронка временная длительного ношения из диоксида циркония	1 мес
Коронка временная пластмассовая с использованием гарнитуры	1 мес
Коронка временная пластмассовая на имплантате (лабораторная)	1 мес
Коронка (винир , вкладка) временная пластмассовая (лабораторная)	1 мес
Коронка временная металлопластмассовая	1 мес
Цельноциркониевая коронка	2 года
Протезы:	
Бюгельный протез	1 год
Полный съемный протез	1 год
Частичный съемный протез	1 год

5.11. **Сроки службы** на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии устанавливаются Исполнителем равными по длительности гарантийным срокам.

5.12. На стоматологические услуги, **не указанные в разделе 5.10** настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели, а срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения

осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

5.13. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели, а срок службы в размере двух недель, в следующих случаях:

- на установку временных съемных и несъемных протезов, прочих несъемных конструкций, не указанных в п.5.10;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования;
- на флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;
- на все виды зубных украшений, на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии.

5.14. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

5.15. Временные ортопедические конструкции **обязательно должны быть заменены на постоянные** согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

5.16. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

5.17. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

5.18. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу либо в медицинской карте Пациента, в том числе:

- при наличии подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;
 - при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.
- Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливается врачом в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

6. СПЕЦИФИКА ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ РАБОТ

6.1. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики **установить не представляется возможным. К их числу относятся:**

- 6.1.1. Обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение).
- 6.1.2. Профессиональная гигиеническая обработка полости рта.
- 6.1.3. Наложение повязки (временной пломбы).
- 6.1.4. Амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.).
- 6.1.5. Лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).
- 6.1.6. Отбеливание зубов.

6.2. Тем не менее, в случаях, когда ввиду специфики отдельных видов работ невозможно определить конкретные гарантийные сроки и сроки службы, мы гарантируем следующее:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов врачами нашей клиники благоприятный результат достигается в 95% случаев. Следует учесть, что результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

При удалении зуба мы гарантируем, что:

— во всех случаях удаление зуба произойдет с адекватным хирургическим вмешательством;

— бесплатно устраним возможные осложнения в раннем послеоперационном периоде (воспаление, кровотечение, отёк, боль).

При заболевании пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей):

Мы гарантируем в 90% случаев при соблюдении условий, которые определяет врач:

— излечение гингивита, связанного с воспалительными явлениями;

— остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;

— стабилизацию патологических процессов в тканях пародонта;

— применение сертифицированных препаратов для стимуляции регенеративных процессов в пародонте.

При установке имплантатов мы гарантируем:

☐ полное приживление имплантатов в 98% случаев;

☐ поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более;

☐ учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;

☐ использование сертифицированных имплантатов ведущих зарубежных фирм;

☐ операция будет проведена в условиях стерильности

☐ максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;

☐ врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

7. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

7.1. Гарантийный срок, срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

7.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

8. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

8.1. Возможные причины снижения гарантийного срока (срока службы):

☐ влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

☐ снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

- ☐ прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- ☐ невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- ☐ клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- ☐ самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- ☐ нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- ☐ если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- ☐ естественный износ матриц замковых съемных протезов;
- ☐ особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

8.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%.

При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

9. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

9.1. Гарантии и срок службы **не распространяются** на следующие случаи:

- ☐ Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;
- ☐ Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- ☐ Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
- ☐ Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
- ☐ 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.);
- ☐ Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение

сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

9.2. 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, бруксизм, некоторые виды авитаминозов и другие).

9.3. 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.

Генеральный директор ООО «Лю-Дент» _____ Шевкова Л.А.