

**Положение об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании медицинской стоматологической помощи
ООО «Центродент»**

Настоящее положение наряду с договором на оказание платных медицинских услуг и другими локальными актами ООО «Центродент» регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «Центродент» и Потребителем при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в соответствии Гражданским кодексом РФ, Законом РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей», ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 года № 736), приказом МЗ и СР России от 05.05.2012г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

В силу положений данных нормативных актов Потребитель имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам - в течение срока службы.

Настоящее положение определяет сроки гарантии и сроки службы на оказанные медицинские стоматологические услуги и порядок их устранения.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Исполнитель обязан удовлетворить требования Потребителя, а Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества.
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Срок службы – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Потребителю возможность использования результата оказанной услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Недостаток услуги – несоответствие тем целям, для которых она обычно используется или обязательным требованиям, предусмотренным законодательством (стандарты и протоколы лечения).

Существенный недостаток услуги – 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.

Под медицинскими (стоматологическими) услугами, не имеющими овеществленного результата понимаются:

- осмотр полости рта;
- анестезия местная внутритротова;
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- амбулаторные хирургические операции;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

Под медицинскими (стоматологическими) услугами, имеющими овеществленный результат понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, рентгенологических исследований, изготовление контрольно-диагностических моделей);
- терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная в зубе пломба);
- установка имплантата,
- изготовление и установка протезов (съёмный и несъёмный),
- изготовление и установка ортодонтических аппаратов, несъёмных ретейнеров.

Под медицинскими (стоматологическими) работами, которые способны сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока понимаются:

- цифровые контрольно-диагностические фотографии, контрольно-диагностические модели, рентгенологические исследования;
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съёмные и несъёмные, временные и постоянные;
- съёмные ортодонтические аппараты и ретейнеры.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА в отношении услуг, не имеющих овеществленного результата:

Во всех случаях оказания медицинских (стоматологических) услуг, не имеющих овеществленного результата, к гарантиям ООО «Центродент», предоставляемым в процессе оказания услуги относятся:

- проведение лечения специалистами, имеющими требуемый уровень образования и квалификации, сертификаты и аккредитацию, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- оказание услуг на основе информированного добровольного согласия;
- соблюдение порядка и объема оказания услуг в соответствии с клиническими рекомендациями и стандартами, действующим на территории РФ;

- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление индивидуального рационального комплексного рекомендуемого (предлагаемого) плана диагностики, лечения (в том числе финансового) и профилактики стоматологических заболеваний;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- проведение контрольных осмотров по показаниям;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже чем 2 раза в год;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- внутренний контроль качества и безопасности медицинской помощи;
- безопасность лечения — обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных Министерством Здравоохранения РФ к применению технологий, инструментария и материалов.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА в отношении медицинских стоматологических услуг, имеющих овеществленный результат:

4.1. Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и Потребителя, в рамках которого Исполнитель обязуется ознакомить Потребителя с порядком гарантийного лечения, а Потребитель обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Потребителем, т. е. с момента окончания стоматологического лечения о чем свидетельствует запись в медицинской карте стоматологического больного.

4.2. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения Потребителем рекомендаций и назначений врача, нарушения режима лечения, правил использования результата работы, действия третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

4.3. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен, исчисляется со дня принятия результата работы Потребителем, т. е. с момента окончания стоматологического лечения, о чем делается запись в медицинской карте стоматологического больного.

4.4. При обнаружении недостатка в выполненной работе в период гарантийного срока Потребителю нужно записаться на прием к врачу для фиксации факта наличия недостатка в медицинской документации и выполнения гарантийных работ без оплаты.

4.5. В случае устранения недостатка по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит Потребителю наименьший дискомфорт.

4.6. При устранении недостатков путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

4.7. В случае, если ортопедическая или ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался.

4.8. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново с дня принятия работы заказчиком.

5. Негарантийные случаи

5.1. **Гарантийное лечение не проводится**, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- потери ортопедической или ортодонтической конструкции в период гарантийного срока;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет, остеопороз, онкопатология и т.д.);
- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдения рекомендаций врача;
- чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

5.2. Гарантийное лечение не

производится в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- при разрушении коронковой части зуба более чем 50% от объема коронковой части в случаях, когда лечащий врач рекомендовал протезирование вкладкой и/или искусственной коронк
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

6. Индивидуальные

гарантийные сроки

Индивидуальные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого Потребителя устанавливаются лечащим врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта,
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях,
- полноты выполнения Потребителем плана лечения, рекомендованного врачом,
- соблюдения Потребителем условий предоставления гарантии.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть индивидуальными и фиксируются подписями лечащего врача и Потребителя в гарантийном талоне.

7. Правила предоставления гарантий и средние гарантийные сроки и сроки службы

Правила предоставления гарантий в терапевтической стоматологии

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

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композита светового отверждения	1 год	2 года
Пломба из стеклоиономерного цемента, временная пломба	1 месяц	3 месяца

7.2. Гарантийные сроки и сроки службы на услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

7.3. Признаками завершения лечения является поставленная постоянная пломба.

7.4. Если после лечения глубокого кариеса у Потребителя возникают болевые ощущения и диагностируется пульпит, то в период гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет Потребителя, а восстановление зуба пломбой за счет Исполнителя.

Для терапевтических работ при определении индивидуальных сроков гарантии учитывается индекс КПУ:

КПУ – стоматологический индекс, определяющий степень интенсивности кариеса в постоянном прикусе, а именно количество зубов, требующих лечения (К-кариес), вылеченных зубов (П-пломба) и удаленных зубов (У). При КПУ=13-18 сроки снижаются на 30%; при КПУ>18 сроки снижаются на 50%

Правила предоставления гарантий в ортопедической стоматологии

7.5. 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.

7.6. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинается действовать с момента установки постоянных конструкций в полость рта пациента после приемки выполненной работы Потребителем.

7.7. До момента приемки ортопедической конструкции Потребитель имеет право требовать коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует согласованной конструкции при определении плана лечения;
- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма искусственного зуба).

7.8. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

7.9. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Потребителя (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

7.10. При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%.

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Непрямая реставрация (культевая вкладка)	1 год	2 года
Непрямая реставрация (виниры)	1 год	2 года
Временная коронка	3 мес	6 мес
Постоянная коронка (в том числе с опорой на дентальный имплантат)	1 год	2 года
Мостовидный протез (в том числе и с опорой на дентальные имплантаты)	1 год	2 года
Съемный пластиночный протез	1 год	2 года
Иммедиат протез	3 месяца	6 месяцев
Бюгельный протез	1 год	2 года
Условно съемный протез	1 год	2 года

Правила предоставления гарантий для имплантации (хирургический этап).

7.11. Срок приживаемости импланта составляет от 3 до 12 месяцев. Общий показатель успешности дентальной имплантации составляет 91%. Однако, имеется 10% случаев, когда имплантат не приживается в кости (не остеоинтегрируется), либо остеоинтегрируется не полностью, когда его невозможно использовать как опору для зубного протеза, при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации и при соблюдении пациентом всех правил и рекомендаций врача.

7.12. В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно.

7.13. В случае невозможности повторной установки дентального имплантата в связи с медицинскими показаниями денежные средства за операцию хирургической установки импланта не возвращаются.

7.15. В отдельных случаях клиника может добровольно принять решение о единовременном зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции пациенту.

7.15. После происшествия 12 месяцев после хирургической установки импланта, не зависимости от того было ли произведено протезирование на установленном импланте, необходим прием у лечащего врача для подтверждения факта остеоинтеграции (осмотр и рентгенологическое исследование). При отсутствии контрольного осмотра у лечащего врача все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

Правила предоставления гарантий при ортодонтическом лечении

К услугам в области ортодонтии относятся услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий. Ортодонтия, как научная дисциплина, неточная наука, врач, который производит ортодонтическое лечение не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов, поэтому клиника предоставляет гарантии

только на ретенционные аппараты, необходимые для сохранения результата ортодонтического лечения.

7.16. Повторная фиксация при отрыве брекета производится безвозмездно при возникновении осложнений в течении 3-х суток после фиксации. Все последующие манипуляции оплачиваются в соответствии с прейскурантом.

7.17. В случае поломки или утери ортодонтического аппарата изготовление нового осуществляется за счет заказчика.

7.18. Не будут приняты к рассмотрению претензии к результатам лечения, если после завершения активного лечения Потребитель не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

8.Порядок обращения по гарантийным случаям

8.1. В случае любых замечаний к выполненным работам Потребитель должен обратиться к администратору по телефону: (8352) 66-66-06 или лично и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу для определения того, является ли случай гарантийным.

8.2. В отдельных случаях Потребитель может оформить претензию в письменном виде.

8.3. Срок ответа на письменную претензию Потребителя – 10 рабочих дней.

8.4. После изучения медицинской и другой документации проводится заседание врачебной комиссии для анализа сложившейся ситуации с оформлением протокола.

8.5. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна согласно п.4.2.5. договора.

8.6. Сроки удовлетворения требований Потребителя об устранении недостатка в выявленной работе или возврата уплаченных денежных средств согласуются сторонами на заседании врачебной комиссии.

Приложении №1 к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы

Гарантийный талон

Ф.И.О. пациента _____

Установленные индивидуальные сроки гарантии и сроки службы:

Наименование услуги	№ зуба	Дата окончания лечения	Срок гарантии (равен сроку службы)	Подпись врача

Потребитель проинформирован и согласен с установленными в данном документе сроками гарантии и сроком службы.

Дата _____ Подпись _____ Расшифровка _____