

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантиях при предоставлении стоматологических услуг в
медицинском центре ООО «Подряд»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение о гарантиях при предоставлении стоматологических услуг в медицинском центре ООО «Подряд» (далее – Медицинский центр) разработано в соответствии и во исполнение требований:

- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закона Российской Федерации № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;
- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736.

2. Стоматологические услуги.

Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта;
- лечение пульпы зуба;
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба;
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

3. Стоматологические работы.

Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее);

- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъемные.

4. Заказчик и Пациент.

Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию для оказания медицинских услуг ему же либо иному лицу, кого Заказчик укажет Пациентом.

Заказчик заключает договор на оказание медицинских услуг, Пациент и Заказчик могут быть в одном лице.

Пациент – лицо, непосредственно получающий медицинскую услугу (то есть лицо, в отношении которого проводится медицинское вмешательство).

5. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ.

Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого Медицинский центр обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

6. Гарантийный срок.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик 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.

Гарантийный срок исчисляется со дня фактического оказания услуги (выполнения работы).

7. Недостаток качества работы.

Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

8. Срок службы.

Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня фактического оказания услуги (выполнения работы).

9. Существенный недостаток.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок или обнаруженный недостаток является неустранимым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

II. УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙ

10. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

11. Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней.

Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций либо изготовления их заново);
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

12. В случае устранения недостатков 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 пациенту наименьший дискомфорт.

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.

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

13. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

14. Медицинский центр выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

15. Медицинский центр не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (не гарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

16. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- осложнений после эндодонтического лечения временных зубов, возникших через год и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;
- 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.

III. СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

17. На большинство стоматологических работ в Медицинском центре установлены средние гарантийные сроки и сроки службы. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента 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 пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

18. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента. В Медицинском центре устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы (исчисляются с даты фактического оказания медицинской услуги):

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы*
Пломба из композита, композитная реставрация, герметизация постоянного	1 год	3 года

зуба		
Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	3 месяца	1 год
Временная пломба	1 месяц	6 месяцев
Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	6 месяцев	2 года
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	1 года	2 года
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	1 год	2 года
Временные коронки	6 месяцев	6 месяцев
Постоянные коронки	1 год	2 года
Мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные имплантаты)	1 год	2 года
Временные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	3 года
Бюгельные протезы	1 год	2 года

* Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта) и устанавливаются в индивидуальном порядке.

IV. ОСОБЕННОСТИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ КОНКРЕТНЫХ СРОКОВ

19. КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

20. Для терапевтических работ с 18 лет:
при КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;
при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

21. Для ортопедических работ:

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

V. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

22. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях Медицинский центр гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

23. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;

- 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;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;

- точная диагностика;

- тщательное соблюдение технологий лечения;

- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

- проведение контрольных осмотров;

- проведение профилактических осмотров;

- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.