

Утверждаю

«__» _____ 20__ г.

Директор ООО «Альфа»

_____ И.С.Кондратьев

**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ ПРИ ОКАЗАНИИ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ООО «АЛЬФА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- Гражданского кодекса РФ;
- статьи 5 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав

потребителей»;

Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами:

- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ от 04.10.2012 года № 1006);

- Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011 года № 323-ФЗ.

1.2. 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.

1.3. 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

1.4.Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом).

2. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

2.1.Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения. Гарантии предусмотрены на стоматологические работы, имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические пластинки и ретенционные аппараты, имплантаты).

2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы при невозможности ремонта.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения работы.

Гарантийный случай – дефект работы, выявленный в период гарантийного срока.

Гарантия – это финансовая ответственность врача перед пациентом на бесплатное устранение возможных недостатков выполненной работы.

ООО «Альфа» берет на себя обязательства в течение установленного гарантийного срока устранять недостатки, обнаруженные пациентом и возникшие по вине клиники.

2.3. 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 принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам), технологиям и условиям договора.

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 в течение гарантийного срока. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте.

Срок ответа на письменную претензию пациента – 14 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.

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 РФ «О защите прав потребителей»).

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

Клиника 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.

2.5 Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (негарантийные 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.

2.6. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов;
- осложнений после эндодонтического лечения 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;
- на зубы, лечение которых проходило по диагнозу (пульпит, периодонтит) в других клиниках.

2.7. Гарантии не распространяются при наличии диагнозов или особых случаев:

- наличие подвижности зубов.
- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.
- при неудовлетворительной гигиене полости рта гарантии аннулируются. Определение индексов гигиены полости рта проводит гигиенист стоматологический. Неудовлетворительной гигиеной считается индекс Федорова-Володкиной больше 2.0

2.8. На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы (см. ПРИЛОЖЕНИЕ 1). 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. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

3.1. На стоматологические услуги, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

3.2. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья;
- 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, 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;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современного диагностического оборудования и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров по назначению лечащего врача;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом, но не реже, чем один раз в полгода;
- 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.

3.3. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (повторное эндодонтическое лечение);
- при профессиональной чистке зубов;
- при отбеливании зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);

- при хирургических операциях (за исключением операции по дентальной имплантации, гарантия на которую устанавливается в соответствии с настоящим положением): резекция верхушки корня, удаление зуба, операции по восстановлению объема костной ткани, синус-лифтинг (поднятие дна гайморовой пазухи), операции по пластике десны, пластика мягких тканей полости рта, удаление новообразований, френулопластика и т.д.;
- при лечении заболеваний пародонта;
- при лечении пульпита молочных зубов;
- при лечении периодонтита или другой периапикальной патологии;
- при шинировании фронтальной группы зубов, если отсутствуют жевательные зубы;
- при выполнении работ по починке и перебазировке ортопедических конструкций;
- при ортопедическом лечении, на матрицы замковых креплений ортопедических конструкций;
- при восстановлении зуба пломбой, если разрушение коронковой части зуба составляет более 2/3 (в отношении зубов, имеющих показания к протезированию и при отказе от ортопедического лечения);
- при получении услуги в медикаментозном сне (седации) гарантия устанавливается на результат работы, на медикаментозное сопровождение гарантийные сроки не устанавливаются

3.4. Ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и срок службы не устанавливаются при ортодонтическом лечении с использованием брекет-систем, при установке на зубы скайсов (зубных украшений).

4. УСЛОВИЯ СОХРАНЕНИЯ ГАРАНТИЙ ДЛЯ ПАЦИЕНТА

4.1. Гарантии сохраняются в случае:

- 4.1.1. Если пациент информирует врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;
- 4.1.2. Если пациент посещает своего лечащего врача не менее одного раза через каждые 3-6 месяцев от последнего приема, соблюдая периодичность профилактических осмотров, назначенных лечащим врачом;
- 4.1.3. Если пациент осуществляет каждые 3-6 месяцев профессиональную гигиену полости рта, согласно индивидуальному графику, назначенному гигиенистом стоматологическим или стоматологом-пародонтологом. Контроль осуществляет гигиенист стоматологический или стоматолог-пародонтолог и вносит отметки в карту.
- 4.1.4. Если пациент соблюдает все рекомендации лечащего врача.
- 4.1.5. Если пациент соблюдает сроки предполагаемого врачом лечения, выполняя согласованный план лечения.
- 4.1.6. Если в период лечения у врача пациент не будет лечить тоже самое у специалиста другой Клиники;
- 4.1.7. Если при обращении за неотложной помощью в другую клинику, пациент представит Исполнителю выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 4.1.8. Если выявленные недостатки работы будут исправляться только в Клинике Исполнителя (распломбировка, снятие конструкций, удаление имплантатов);
- 4.1.9. Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийное бедствия и т.д.), способные повлиять на результаты лечения.
- 4.2. В случае несоблюдения пациентом установленных требований, гарантийные обязательства Клиники прекращаются.
- 4.3. Конкретные случаи соблюдения условий гарантий пациентом должны быть прописаны в амбулаторной карте как рекомендации врача пациенту.
- 4.4. Гарантийные сроки могут быть изменены/сокращены в случае если, в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического

состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

4.5. При установке имплантов по методике Все-на-4/All-on-4 необходимым условием сохранения гарантии является своевременное гигиеническое обслуживание: 1 раз в 6 месяцев проведение профессиональной гигиены без снятия ортопедической конструкции; 1 раз в 12 месяцев проведение профессиональной гигиены со снятием ортопедической конструкции и заменой фиксирующих элементов. Все гигиенические процедуры и замена фиксирующих элементов проводятся за счет пациента согласно прайса клиники на день обращения.

4.6. Гарантии сокращаются в следующих случаях:

При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право сократить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента.

Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняются за счет пациента.

Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы, лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в амбулаторной карте, а администратор заполняет гарантийный талон, указывая причины снижения гарантийного срока.

При выявлении после лечения недостатков, работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная (врачебная), комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение стандартов и технологии лечения и т.п.).

4.7. Гарантии устанавливаются:

4.7.1. С учетом конкретных обстоятельств, которых врач информирует пациента;

4.7.2. На каждую конкретную выполненную работу;

4.8. При установлении пациенту на каждую выполненную работу гарантийного срока врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья и возраст пациента;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная сжимаемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.)
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и/или услугам в период гарантийного срока пациент должен обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично), изложив суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

5.2. После проведения осмотра, врачу необходимо написать служебную записку на имя главного врача. После получения записки, Главный врач совместно с врачебной комиссией принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5.3 Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а также проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату

экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, Клиника вправе потребовать от пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.

5.4. В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же необходимо обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично), изложив суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Обязанность по доказыванию наличия существенного недостатка, возникшего по вине Клиники, обнаруженного за пределами гарантийного срока, но в пределах срока службы, лежит на пациенте (в том числе необходимость проведения экспертизы).

5.5. В течение гарантийного срока и срока службы Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой:

- в течение установленного гарантийного срока – устранить все допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы – устранить только существенные недостатки.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

СРЕДНИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ,
ДЕЙСТВУЮЩИЕ В КЛИНИКЕ

НАИМЕНОВАНИЕ	СРОК ГАРАНТИИ	СРОК СЛУЖБЫ
ТЕРАПИЯ		
Лечение кариеса	2 года	2 года
Клиновидные дефекты	3 мес.	1 год
Лечение пульпита (восстановление коронковой части после эндодонтии коронкой временной или постоянной)	2 года	2 года
Лечение пульпита (без покрытия коронкой временной или постоянной)	1 мес.	3 мес.
Лечение периодонтита (восстановление коронковой части после повторной эндодонтии)	Нет гарантии	6 мес.
ОРТОПЕДИЯ		
Вкладки	1 год	3 года
Виниры	1 год	3 года
Временные коронки на имплантатах	3 мес.	6 мес.
Постоянные конструкции	1 год	3 года

на имплантатах		
Временные коронки длительного ношения на зубах и имплантах	6 мес.	1 год.
Протезирование зубов постоянными конструкциями (из материалов металлокерамикой и диоксидом)	1 год	3 года
Бюгельные протезы (съёмные)	1 год	3 года
Пластиночные протезы (съёмные)	1 год	3 года
ОРТОДОНТИЯ		
(Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы)		
Съёмная каппа, аппараты	2 мес.	12 мес.
Несъёмный ретейнер	2 мес.	12 мес.
ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ		
Лечение кариеса временного зуба	6 мес	1 год
Лечение пульпита временного зуба (методом витальной ампутации)	1 мес	3 мес
Лечение пульпита временного зуба	6 мес	1 год

(методом витальной ампутации) с покрытием коронкой		
Лечение пульпита временного зуба (девитальным методом)	1 мес	3 мес
Лечение пульпита временного зуба (девитальным методом) с покрытием коронкой	6 мес	1 год
Лечение периодонтита временного зуба	Нет гарантий	3 мес

ИМПЛАНТОЛОГИЯ

	СРОК ГАРАНТИИ	СРОК СЛУЖБЫ
Nobel	2 лет	5 лет
Straumann	2 лет	5 лет
Impro	2 года	5 лет
Dentium	2 года	5 лет
Alpha Bio	2 года	5 лет