

Утверждаю

«03» января 2025 г.

ИП Царицын А.В.



**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ ПРИ ОКАЗАНИИ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ИП Царицын А.В.**

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.

ИП Царицын А.В. (-Далее Клиника) 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), либо замены на новые компоненты);
- 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) 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. 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 в соответствии с индивидуальным графиком

2.5 Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного 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. 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

2.7. 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 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.;

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 то же 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 (удаление имплантатов);

4.1.9. Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийное бедствие и т.д.), способные повлиять на результаты лечения.

4.2. В случае несоблюдения пациентом установленных требований, гарантийные обязательства Клиники прекращаются.

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. Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы, лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в амбулаторной карте.

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 в Клинику (по телефону или лично), изложив суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

5.2. 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.

5.3. В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же необходимо обратиться в Клинику (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).

5.4. 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
ИМПЛАНТОЛОГИЯ		
	СРОК ГАРАНТИИ	СРОК СЛУЖБЫ
Nobel	2 года	5 лет
Straumann	2 года	5 лет
Medentika	2 года	5 лет