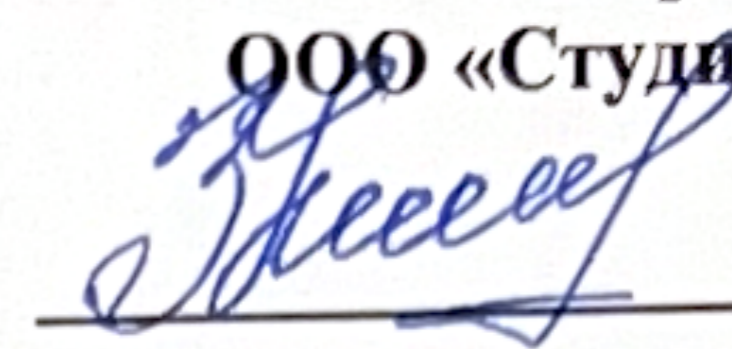




УТВЕРЖДАЮ:
генеральный директор

ООО «Студия стоматологии»


/Ю. В. Злобина/

«01» октября 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Студия стоматологии»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано во исполнение требований статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации; статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «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) и ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.2 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;
- минерализация зубов.

1.3 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, изготовление контрольно - диагностических моделей, рентгенологические исследования, цифровое сканирование, цифровое и восковое моделирование и прочее);
- прямые композитные реставрации (пломбы);

- непрямые керамические реставрации (вкладки, виниры, накладкИ, коронкИ);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;
- ретейнеры несъемные, капшы;
- литые культевые штифтовые вкладки;
- безметалловые культевые штифтовые вкладки;
- композитные реставрации (пломбы) с использованием стекловолоконных штифтов;
- временные коронкИ;
- постоянные коронкИ и мостовидные протезы металлические, металлокерамические, безметалловые.

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).

1.5 Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ.

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.

1.6. 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.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.

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

1.8 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»).

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

1.10 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 неустраняемым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

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

2. Условия настоящего положения

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

2.2 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 и пломб, либо изготовления их заново);
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

2.3 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.

2.4 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;

ООО «Студия стоматологии» не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями ООО «Студия стоматологии», в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

2.6 Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического лечения зубов;
- 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;
- устранения любого недостатка в ортопедических и ортодонтических конструкциях, 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;
- внезапного появления у пациента общего соматического заболевания, такого как аллергическая реакция на стоматологические материалы, заболевания (дисфункция) ВНЧС, стоматит и другие патологии, сочетающихся со стоматологическим лечением, но возникшие исключительно, в силу индивидуальных биологических особенностей человеческого организма;
- установки временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- услуг, входящих в план лечения и которые не были завершены по причинам, независящим от ООО «Студия стоматологии».

Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги / работы:

- профессиональная гигиена;
- отбеливание зубов;
- наложение повязки (временной пломбы);
- пародонтологическое лечение;
- операция удаления зуба;
- Создание диагностической модели;
- восковое, цифровое моделирование зубов;
- лечение, протезирование зубов с трещинами.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг оказываются в возмездном порядке.

Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:

- проведение комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантатах, осуществленное специалистами клиники;
- строгое соблюдение постоперационного режима, согласно рекомендаций врача;
- посещение гигиениста стоматологического один раз в шесть месяцев;
- отказ от курения как во время лечения, так и весь последующий период.

Прекращение действия гарантии

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения следующих требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта;

- при неявке на очередной профилактический осмотр;
- в случае исправления (устранения) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами клиники.

3. Сроки службы и гарантийные сроки стоматологических работ

3.1 На большинство стоматологических работ в клинике 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.

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 акте выполненных работ.

3.2. В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается действовать с момента завершения услуги (постановка постоянной пломбы или ортопедической конструкции).

№	Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композитного материала постоянного зуба (окклюзионная поверхность)	1 год	2 года
2.	Пломба из композитного материала постоянного зуба (две и более поверхности)	6 месяцев	1 год
3.	Пломба из композита в постоянном зубе при показаниях к ортопедическому восстановлению коронки зуба	10 дней	20 дней
4.	Герметизация фиссур постоянных зубов	3 месяца	6 месяцев

Особенности определения конкретных сроков:

Индивидуальный гарантийный срок и срок службы зависит от стоматологического статуса пациента определенного индексом КПУ. КПУ — стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для терапевтических работ пациентам с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 - на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта согласно Индексу зубного налета (Silness & Loe) - сроки снижаются на 70%.

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.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки и мостовидные конструкции;
- безметалловые коронки, полукоронки, виниры, накладки и мостовидные конструкции;
- полные съемные и частично съемные конструкции;

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки, полукоронки, виниры, накладки и мостовидные конструкции;
- временные замещающие протезы.

Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги (постановки ортопедической конструкции).

№	Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки:	1 год	2 года
2.	Виниры, полукоронки, накладки.	1 год	2 года
3.	Временные ортопедические конструкции:		
3.1.	Из пластмассы прямым методом	2 недели	3 месяца
3.2.	Из пластмассы лабораторным методом	3 месяца	6 месяцев
4.	Постоянные ортопедические конструкции	1 год	2 года
5.	Съёмные протезы:		
5.1.	Частичные съёмные протезы	1 год	2 года
5.2.	Полные съёмные протезы	1 год	2 года
6.	Временные пластиночные протезы разобщающиеся, имediat протезы (при условии проведения плановых перебазирок 1 раз в 1-1,5мес.)	3 месяца	6 месяцев

Особенности определения конкретных сроков:

При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.

В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

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

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.

К услугам по ортодонтии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Гарантируем точность диагностики, выявление вероятных причин зубочелюстной аномалии, подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры, улучшение функций зубочелюстной системы.

Установить конкретный срок устранения зубочелюстной аномалии и точный результат ортодонтического лечения не представляется возможным.

Гарантия на ортодонтическое лечение

№	Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
1.	Ретенционные аппараты после снятия брекет системы (несъемный ретейнер)	3 месяца	6 месяцев

Хирургические операции

Гарантируем проведение адекватного обезболивания при хирургическом вмешательстве. Гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль. Процент успешности составляет 90-95%.

При проведении операции костной пластики:

На сегодняшний день успех аугментации на в/ч — 90-95%, аугментации на н/ч — 65-70%. Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани.

В том случае, если послеоперационный процесс проходит с нежелательными послеоперационными последствиями (остеопластический материал лизируется, костная ткань не регенерирует, происходит отторжение остеопластического материала по различным причинам (например, в результате аутоиммунного ответа, острых и обострения хронических заболеваний в послеоперационном периоде и т.д.)), необходимо повторить операцию, используя другие (альтернативные) материалы или применяя другой метод оперативного вмешательства.

При постановке имплантата:

Срок интеграции костной ткани вокруг имплантата составляет в среднем 3-12 месяцев. На сегодняшний день успех интеграции костной ткани вокруг имплантата составляет 90% из 100% случаев. Однако, при полном соблюдении врачом хирургом протокола проведения операции имплантации возможны случаи (около 10%), когда остеоинтеграции в области установленного имплантата не происходит, либо остеоинтеграция происходит частично, то есть имплантат невозможно использовать как опору для коронки или зубного протеза.

В случае отторжения имплантата, отсутствия у Пациента абсолютных и относительных противопоказаний и посещающего врача стоматолога-хирурга согласно графика профилактических осмотров, а также проводящего профессиональную гигиену полости рта кратностью 1 раз в 6 месяцев согласно рекомендации врача стоматолога-хирурга, а также выполняющего все рекомендации и назначения врача, ООО «Студия стоматологии» гарантирует на выбор пациента:

Вариант 1: возврат 30% денежных средств от стоимости операции внутрикостной дентальной имплантации (код по номенклатуре медицинских услуг А16.07.054 действующего прейскуранта ООО «Студия стоматологии»);

Вариант 2: повторное проведение операции внутрикостной дентальной имплантации со скидкой 30% (код по номенклатуре медицинских услуг А16.07.054 действующего прейскуранта ООО «Студия стоматологии») и 10% скидка на дополнительные медицинские услуги (анестезия, шовный материал и т.д.).

Все скидки, возвраты денежных средств производятся только после рассмотрения врачебной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок до 30 дней).

ООО «Студия стоматологии» вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших к отторжению имплантата. Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

После окончания этапа протезирования на имплантатах пациент обязан:

- посещать врача-ортопеда для проведения контроля за конструкцией 1 раз в 6 месяцев;
- проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев;
- в случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую повторную временную фиксацию (стоимость согласно действующего прейскуранта) не реже 1 раза в 8 месяцев;
- в случае проведения протезирования на имплантатах съёмными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью перебазируются базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (стоимость согласно действующего прейскуранта);
- при изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям Пациент обязан пользоваться разобщающей каппой. Для контроля использования каппы в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1 раза в 4 месяца.

При лечении заболеваний пародонта:

В результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления повышается местный иммунитет, исчезают или значительно снижаются симптомы воспаления. Стабилизация процесса и длительная ремиссия наступает в 80% случаев. При выполнении пациентом рекомендаций врача, мы гарантируем снижение микробной нагрузки.

При проведении профессиональной гигиены полости рта:

Гарантируем применение качественных материалов и инструментов с соблюдением соответствующих методик и правил санитарно-эпидемиологического режима. Процент успешности составляет 90-95%.

При ортодонтическом лечении:

Гарантируем выполнение манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов, протоколов лечения и клинических рекомендаций.

При проведении клинического отбеливания:

Гарантируем проведение отбеливания специалистом соответствующей квалификации, применение им сертифицированных препаратов для отбеливания зубов, применение современных методик и оборудования. Процент успешности составляет 80%. При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, длительность сохранения эффекта отбеливания через 1-2 года составляет 70%, через 3-5 лет — 60%.