

Утверждаю Генеральный
директор ООО «Никита и Ко»
Князева Т.И.
«__» _____ 20__

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

Москва, 2024

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с базовыми документами:

- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2-ФЗ от 09.01.1996 г., Федерального Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»)

- Гражданский кодекс РФ (вторая часть)

- Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.12 г. № 1006)

- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на результат оказания стоматологических услуг.

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 (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

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

Гарантийный случай – дефект работы, выявленный в период гарантийного срока. Возможные гарантийные случаи на терапевтическое лечение указаны в п. 3.2, на ортопедическое лечение указаны в п. 4.2.

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

Недостаток- несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

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

Существенный недостаток — это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы)

1.3. ООО «Никита и Ко» берет на себя обязательства в течение установленного гарантийного срока устранять недостатки, обнаруженные пациентом.

2. Правила предоставления гарантий.

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о веществе результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, проведение профессиональной гигиены полости рта, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами №1, №2, №3, №4 настоящего Положения.

2.4. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

Лечащий врач доводит до сведения пациента установленные сроки гарантии записью в медицинской амбулаторной карте.

В случае, когда невозможно точно предвидеть результат и прогнозировать дальнейшее развитие заболевания, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, чтобы избежать дополнительных манипуляций и расходов. **Если в течение оговоренного срока всё же возникли осложнения и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает проведение новой работы за вычетом ранее поставленной пломбы.** При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом администратору клиники по тел.: +7 (495) 638-70-70 и в ближайшее время явиться на приём к лечащему врачу.

2.5. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается или устанавливается в сокращенном сроке, лечащий врач обязан отразить данную ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев» и оформить с пациентом дополнительное соглашение на лечение зуба.

Об особых условиях по гарантии врач обязан проинформировать пациента и отразить эту информацию записью в амбулаторной карте.

3. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

3.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

3.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

3.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

3.1.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

3.1.4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

3.1.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

3.1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

3.1.9. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

3.2. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

4. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

4.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

4.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

4.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

4.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;

4.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

4.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

4.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

4.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

4.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

4.1.9. Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

4.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

5. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

5.1. ООО «Никита и Ко» стоматологическая клиника "Чудо Доктор" при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

5.1.1. Безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

5.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

5.1.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

5.1.4. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

5.1.5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

5.1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

5.1.7. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

5.1.8. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

5.1.9. Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

5.1.10. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

5.1.11. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

5.1.12. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

6.1 Гарантии в терапевтической стоматологии.

6.1.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний твердых тканей зуба: кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая

стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов для протезирования.

6.1.2. Гарантия в терапевтической стоматологии предоставляется по следующим позициям: выпадение или сколы пломбы, нарушение краевого прилегания пломбы.

6.1.3 Гарантийные сроки на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и постановка пломбы при разрушении зуба до 1/2.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «Никита и Ко» на услуги терапевтической стоматологии

Таблица №1

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок
1.	Постановка пломбы	12 месяцев
2.	Прямые виниры	12 месяцев
3.	Постановка пломбы на зуб (build up), имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой).	3 месяца
4.	Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (единичный кариес)	6 месяцев
5.	Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (множественный кариес), Постановка пломбы из цемента	3 месяца

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом, множественным стабилизированным кариесом или при медленно текущем кариозном процессе.

6.1.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии уменьшаются на 50%.

6.1.5. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантии отменяются.

6.1.6. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

6.1.7. **В детской стоматологии (на лечение временных зубов)** гарантийные сроки зависят от степени активности кариеса и составляют: при компенсированной форме кариозной болезни (единичный кариес) – **6 месяцев**, при субкомпенсированной и декомпенсированной форме кариозной болезни (множественный кариес) – **3 месяца**.

6.2 Гарантии в ортопедической стоматологии.

6.2.1. К услугам в ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и зубных рядов с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К **постоянным ортопедическим конструкциям** относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);

- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К **временным ортопедическим конструкциям** относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

6.2.2. Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом базиса протеза, разрушение микрозамков и кламмеров, расцементировка коронок, сколы керамики.

6.2.3. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

6.2.4. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (несоответствие цвета, размера или формы зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

6.2.5. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «Никита и Ко» на услуги ортопедической стоматологии

Таблица №2

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок
1.	Виниры	12 месяцев
2.	Вкладки	12 месяцев
3.	Коронки	24 месяца
4.	Временные коронки длительного ношения	3 месяца
5.	Протезирование на имплантах	24 месяца
6.	Иммедиат протез	3 месяца
7.	Полный съемный протез	12 месяцев
8.	Частичный съемный протез	6 месяцев
9.	Бюгельные протезы	12 месяцев
10.	Постоянное протезирование на имплантах	12 месяцев
11.	Временная коронка	1 неделя
12.	Временные съемные протезы	3 месяца
13.	Починка протеза	1 месяц
14.	Временное протезирование на имплантах	6 месяцев

6.2.6. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести основного (кариозная болезнь) и сопутствующих заболеваний (пародонтоз, пародонтит).

6.2.7. В период срока гарантии перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

Перебазировка съемного протеза — это добавление материала в основание протеза, изменение конфигурации протезного ложа в соответствии с альвеолярным отростком, на который опирается базис протеза. Перебазировка протеза спустя какое-то время после его установки необходима из-за изменений, происходящих в тканях при отсутствии естественных зубов и под воздействием протеза.

6.2.8. Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз.
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все лечение (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

6.2.9. Причины снижения и отмены гарантийных сроков:

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения более чем на 30 дней, гарантия аннулируется.
- При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

6.3. Гарантии в хирургической стоматологии.

6.3.1. ООО «Никита и Ко» гарантирует:

- что все хирургические манипуляции проводятся под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией;
- при проведении хирургических манипуляций соблюдаются все правила асептики и антисептики по программе Анти-СПИД, Анти-гепатит.

6.3.2. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо в ближайшее время обратиться в клинику по тел.: +7 (495) 638-70-70

6.3.3. В случае неудачного исхода хирургической части установки имплантата (отторжение имплантата) при соблюдении пациентом всех правил и рекомендаций врача, графиков осмотров, клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «Никита и Ко» на услуги хирургической стоматологии

Таблица №3

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок
1.	Дентальная имплантация Астра (Astra Tech)	10 лет
2.	Дентальная имплантация Дентиум (Dentium)	5 лет

Данные обстоятельства не действительны в случае несоблюдения пациентом послеоперационных инструкций, нерегулярного гигиенического ухода, ограничений по курению, отказе от приема препаратов, назначенных врачом, протезировании на поставленные имплантаты в другой клинике.

6.4 Гарантии по ортодонтической стоматологии

6.4.1. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология - неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов. Исполнитель вправе гарантировать: точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии; подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры; улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

6.4.2. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

6.4.3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантии отменяются.

6.4.4. При не соблюдении правил по использованию ортодонтических аппаратов, в случае поломки аппарата по вине Пациента, при не соблюдении рекомендаций лечащего врача по ношению аппарата и режима назначений все гарантии отменяются.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «Никита и Ко» на услуги ортодонтической стоматологии

Таблица №4

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок
1.	Ретенционные аппараты	15 дней
2.	Несъемный ретейнер, фиксированный на фотополимерный материал	15 дней
3.	Съемный пластиночный аппарат	2 месяца
4.	Ретенционная каппа	2 месяца
5.	Фиксация брекета	7 дней

7. Услуги, на которые гарантия не устанавливается.

7.1. Выполнение исполнителем работ (оказание услуг), не указанные в таблицах № 1, №2 и № 3, № 4 не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.

7.2. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить иногда **не представляется возможным.**

К их числу относятся работы (услуги):

- повторное эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- операция удаления зуба;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- при восстановлении зубов, разрушенных более чем на ½ объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

7.3. Клиника обеспечивает качественное оказание услуг и устанавливает гарантийный срок и срок службы на профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции (кроме имплантации) и другие неовеществлённые работы и услуги – **1 неделю.**

8. Действия пациента при наступлении гарантийного случая

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

8.1. Поставить в известность администратора клиники по телефонам: +7 (495) 638-70-70 о произошедшем случае и согласовать с ним время визита к врачу. Администратор производит запись на прием в приоритетном порядке в течение 1-3 дней (с острой болью- ближайшего дня).

8.2. В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику, за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

9. Заключительные положения

9.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляется на основании отдельного документа, утвержденного клиникой.

9.2. Данное Положение находится в доступном для Пациента месте в Уголке потребителя.

9.3. Каждому пациенту клиники доводится информация о содержании этого положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться в «Уголке потребителя».

9.4. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.

ОБРАЗЕЦ

Общество с ограниченной ответственностью «Никита и Ко»

ИНН 7706108947 КПП 770901001 ОГРН 1037739080235

109544, г. Москва, ул. Школьная, д. 49

Тел./факс: 8 (495) 638-70-70, 8 (495) 671-04-10

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ

к договору _____ от «__» _____ 20__ г.

Мне, _____ после проведенного в клинике «Никита и Ко» консультации и обследования, поставлен диагноз:

Врачом-стоматологом _____, действующим на основании Договора об оказании стоматологических услуг _____ от «__» _____ 20__ г. составлен план лечения, который мне разъяснен и понятен.

Мне известно, что в моей клинической ситуации **невозможно гарантировать успешный результат стоматологического лечения, по причине**

а сам лечебный план может быть изменен, исходя из соображений сохранения здоровья и причинения наименьшего вреда организму.

Я даю согласие на проведение лечения и понимаю, что **на мой клинический случай гарантийные обязательства клиники «Никита и Ко» не распространяются, ограничены (нужное подчеркнуть), а гарантийный срок отсутствует, ограничен (нужное подчеркнуть).**

Дата _____ Подпись _____