

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Эдванс»
Жданова О.А.
01 сентября 2018.

Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (далее - Положение) в стоматологии .

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, ИДС, другими договорами и локальными актами, определяет основные правила установления и предоставления гарантий на платные работы и услуги, оказываемые пациентам в стоматологической клинике ООО «Эдванс» (стоматология «Зубки») - далее Клиника.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не о вещественные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все о вещественные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил поведения в клинике, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой и врачебных рекомендаций.

2. Определение понятий

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе потребовать бесплатного устранения Клиникой устранимых недостатков, или повторного оказания услуги.

2.2. Срок службы – это период пользования результатами работы врача при наличии конкретных обстоятельств (время службы пломбы или ортопедической конструкции, или др.)

2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии .

2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки,

возможность возникновения которых не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии .

2.5. Устранимые недостатки – подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка, корректировка формы, шлифовка и коррекция ортопедической конструкции, шлифовка ортодонтической конструкции и другие.

2.6. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

2.7. Обстоятельства установления гарантий – ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом : позитивно, негативно или нейтрально:

- состояние здоровья пациента : наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют(или могут влиять в будущем) на состояние зубочелюстной системы.

- выполнение пациентом рекомендованного плана лечения и врачебных назначений, невыполнение которых могут снизить сроки гарантии.

-особенности применяемых материалов, технологий и вариантов лечения – как и сколь угодно они могут повлиять на гарантийные обязательства.

- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения(работа на химическом производстве, игра на духовых инструментах, занятия спортом, и т.д.)

3. Гарантии по закону

Стоматологическая Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

3.1. Оказание стоматологических услуг в соответствии с нормами, стандартами, ГОСТами и законодательством Российской Федерации, рекомендациями СТАР.

3.2. Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в медицинской организации проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарноэпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

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

3.4. Составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения.

3.5. Оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией.

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

3.7. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер.

3.8. 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.

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

4. Правила предоставления гарантий

4.1. На выполненную работу пациенту предоставляются гарантии. Сроки гарантии устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат : пломба, винир, зубные протезы, коронки и т.д.

4.2. Гарантийные обязательства Исполнителя определяются в каждом случае индивидуально (записываются в ИДС или медкарте или Акте выполненных работ) и зависят от клинической картины на момент обращения, в процессе лечения, приживления материала, наличия или отсутствия сопутствующей патологии и осложнений, а также соблюдения Пациентом рекомендаций.

4.3. Условиями соблюдения Исполнителем гарантийных обязательств являются: выполнение Пациентом плана и этапов лечения, индивидуальных профилактических мероприятий, назначенных Исполнителем, отсутствие коррекции результатов работ Исполнителя специалистами других медицинских организаций или самим Пациентом, обращении Пациента к Исполнителю при наличии жалоб на дискомфорт, или каких-либо нежелательных реакций, связанных с лечением, предоставлении Пациентом всей медицинской документации и результатов обследования из других медицинских организаций при обращении Пациента за неотложной стоматологической помощью.

4.4. Гарантийные обязательства на все виды стоматологических услуг сохраняются только в случае соблюдения рекомендаций по проведению профессиональной гигиены полости рта. В случае невыполнения этих рекомендаций гарантия не сохраняется.

5.5. Гарантийные обязательства не сохраняются в случае выявления или возникновения в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов и/или изменений физиологического состояния организма (беременность, длительный приём лекарственных средств, вредные внешние воздействия и проч.), которые могут приводить к изменению в зубочелюстном аппарате и окружающих тканях; наличие прямого либо косвенного влияния указанных обстоятельств на состояние зубочелюстной системы и полости рта применительно к сохранению гарантийных обязательств.

5. Гарантийные сроки

Все установленные врачом и согласованные с пациентом гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте или ИДС (с планом лечения) или Акте приемки оказанных услуг.

Достижение результата стоматологической услуги (работы), ожидаемого Пациентом, во многом зависит от биологических особенностей организма Пациента, его физиологической реакции на вмешательство. Ввиду того, что практическая медицина не является точной наукой, то ожидания Пациента могут не совпасть с фактически полученным результатом. В данном случае стоматологическая Клиника не несет ответственности за неоправданные ожидания Пациента по результатам оказания услуги.

5.1. Гарантии на терапевтическое лечение

При установке пломбы гарантии на сохранение пломбы (различные реставрации) в течение одного года,(срок службы 2 года) если иного не установлено врачом с соответствующей записью в медкарте.

Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат. При выполнении профессиональной гигиены полости рта, отбеливания, хирургических манипуляций и прочих манипуляций с не о вещественными результатами Клиника гарантирует качественное оказание услуги и использование лекарственных средств и изделий медицинского назначения, разрешённых к применению в РФ.

Гарантийные сроки на эндодонтическое лечение ввиду его специфики установить не предоставляется возможным. Следует учесть, что результат лечения сильно зависит и от реакции организма и общего состояния зубов.

5.2. Гарантии на протезирование

На протезирование съёмными протезами, в т.ч. и на имплантатах, гарантия один год с момента установки конструкции в полость рта (срок службы 4 года).

На протезирование несъёмными цельнометаллическими, цельнокерамическими или металлокерамическими конструкциями (виниры, вкладки, коронки, мостовидные протезы и т.д.) гарантия один год с момента установки конструкции в полость рта (срок службы 3 года), если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской карте.

На несъёмные конструкции с опорой на имплантаты (коронки, мостовидные протезы) гарантия один год с момента установки конструкции в полость рта (с момента фиксации на постоянный цемент) (срок службы 3 года), если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской карте.

Гарантия на простые временные коронки составляет 2 недели.

Гарантия на временные коронки длительного ношения – 6 месяцев, после чего их необходимо заменить на постоянные.

5.3. Хирургия и парадонтология

При оказании хирургической помощи (удалении зуба, резрезах, иссечениях слизистой, кюретажах, лоскутных операциях и т.д.) результат не может быть гарантирован, однако гарантировано проведение лечения специалистом соответствующей квалификации, применение качественных материалов и инструментов, а также правил санитарно-эпидемиологического режима.

При имплантации гарантии на приживание имплантата не даются, поскольку невозможно предсказать успешность его приживания по причине специфики самой операции, особенностей десен и костной ткани пациента и реакций организма на инородное тело. В случае отторжения имплантата или периимплантита, в течении одного месяца после операции, и удаления имплантата до начала протезирования, при наличии технической возможности имплантат переустанавливается повторно без оплаты в течении 6 месяцев с момента первой имплантации, но любая дополнительная операция, например, проведение костной пластики, пластики мягких тканей, а также материалы для этих манипуляций, в случае необходимости, оплачиваются согласно прейскуранту. Срок службы успешно остеоинтегрировавшегося имплантата составляет 5 лет.

Гарантийный срок на проведенную операцию по костной пластике не предоставляется. Поскольку невозможно точно спрогнозировать реакцию организма на внедрение инородного тела в частности и в целом на саму процедуру операции. Клиника гарантирует проведение операции квалифицированным специалистом, использование стерильного оборудования и инструментария и материалов, сертифицированных на территории РФ.

5.4. Ортодонтия

Определение гарантийных обязательств и установление гарантийных сроков и сроков службы по ортодонтическому лечению невозможно. В связи со спецификой этого вида лечения

ортодонтическое лечение проводится без гарантии. Гарантия на фиксацию брекет систем составляет 14 дней .

Несъемные ортодонтические аппараты: гарантии на фиксацию составляют 14 дней, срок службы 1 год.

Съемные ретенционные аппараты : гарантии 14 дней, срок службы 6 месяцев

Несъемные ретейнеры : гарантии на фиксацию 6 месяцев, срок службы 1 год

Перелом, поломка, трещины в пластмассовых или металлических деталях ортодонтического аппарата или его металлических частях, требующие, в том числе приварки новых элементов, замены утерянных и (или) отклеившихся брекетов, возникшие в процессе ортодонтического лечения, а также изготовление нового ретенционного аппарата в случае его поломки, возникшие по вине пациента, не относятся к гарантийным случаям и оплачиваются Заказчиком по договору отдельно.

5.5. Детская стоматология

В связи с особенностью строения молочных зубов и большей скоростью протекания различных физиологических процессов в молочных зубах лечение пульпита молочного зуба проводится без гарантийных обязательств клиники. так как предсказать развитие реакции организма ребёнка на вмешательство невозможно.

В связи с особенностью строения молочных зубов и большей скоростью протекания различных физиологических процессов в молочных зубах гарантии на постановку пломб составляют 1 месяц , так как предсказать развитие реакции организма ребёнка на вмешательство невозможно.

Эндодонтическое лечение проводится без гарантии в виду особенностей этого вида стоматологической помощи. При эндодонтическом лечении постоянных зубов с незавершенным формированием корня(ей) врач делает всё возможное для обеспечения возможности завершения формирования корня зуба, однако, в ходе лечения и после него возможны осложнения.

6. Негарантийный случай

6.1. Стоматологическая Клиника не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в случае если недостатки возникли в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- 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.);
- выявление у пациента онкопатологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- многоплодной беременности;
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;

- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

6.2. Стоматологическая Клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями стоматологической Клиники, в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

7. Услуги, на которые не устанавливается гарантия

7.1. Стоматологическая Клиника не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на $\frac{1}{2}$;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
- установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- установка скайса;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от стоматологической Клиники;
- услуги, на проведении которых настоял Пациент несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте.
- хирургические услуги

7.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает полную стоимость новой работы согласно действующего прейскуранта Клиники.

8. Уменьшение гарантийного срока

Стоматологическая Клиника вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в Амбулаторной карте Пациента или ИДС или Акте приемке работ, в следующих случаях:

- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – гарантийный срок уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 гарантийный срок снижается на 30%;
- при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

9. Отмена гарантийного срока

9.1. Стоматологическая Клиника вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

- при не посещении лечащего врача на контрольные осмотры через каждые 6 месяцев от последнего приема;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента (если Пациент выполняет услугу по профессиональной гигиене полости рта реже чем 1 раз в 6 месяцев или в иной срок, установленный стоматологической Клиникой);
- при несоблюдении рекомендаций лечащего врача и Правил эксплуатации результатов стоматологических услуг, утвержденных стоматологической Клиникой;
- при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;
- при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта;
- при отказе выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с Пациентом.

9.2. В случае если после оказания услуг Пациент обратился в другое медицинское

учреждение, которое оказало ему услуги, влияющие на результат оказанных стоматологической Клиникой услуг, стоматологическая Клиника вправе уменьшить или отменить гарантийный срок на результат оказанных услуг в зависимости от степени влияния оказанной медицинской услуги в другом медицинском учреждении на результат оказанных стоматологической Клиникой услуг.

10. Заключительные положения

10.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляются на Основании отдельного документа Генеральным директором ООО «Эдванс».

10.2. Данное Положение сохраняется в доступном для пациента месте – на информационном стенде Клиники.

10.3. Каждому пациенту клиники доводится информация о содержании этого Положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться на информационном стенде.

12.4. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.