



ООО "Комплекс дента"
141073, Московская область, г. Королев, ул. Болдырева, д.3, пом. 3,4, 5.
ИНН 5018134269 КПП 501801001 ОГРН 1085018324951
Тел: +7 (495) 511-88-78; эл.почта: komplex-denta@mail.ru



«УТВЕРЖДАЮ»:
Генеральный директор
ООО «Комплекс дента»
_____ Калинин А.В.
«01» сентября 2023 г.

Положение
об установлении гарантийных сроков и сроков службы
при оказании стоматологической помощи в
ООО «Комплекс дента»

I Общие положения.

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2. Настоящее Положение создано в целях защиты прав пациента (Потребителя) и улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между медицинской организацией – ООО «Комплекс дента» именуемые далее, как Исполнитель и потребителем при оказании стоматологической помощи за счет личных средств потребителя.

3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты, брекет-системы 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 Потребителем Правил поведения в клинике, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом (Потребителем) и клиникой и врачебных рекомендаций.

II Основные понятия.

2.1. Гарантия качества лечения — временной промежуток клинического благополучия пациента (Потребителя) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется функциональная целостность изготовленных зубных протезов (ортопедических конструкций), зубных пломб, реставраций зубов и т.д.

2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент (Потребитель) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги.

2.3. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, пациент (Потребитель) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с пациентом (Потребителем) в Информированном добровольном согласии.

2.5. 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.

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

III Права и обязанности Исполнителя и Пациента.

1. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг пациент (Потребитель) должен обратиться к администратору Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента ((Потребителя)).

3. В течение гарантийного срока замечания пациента ((Потребителя) рассматриваются по письменному заявлению.

Срок ответа на письменную претензию пациента (Потребителя) – 10 рабочих дней. Сроки удовлетворения требований потребителя 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 (Потребителя) своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

4. В соответствии с действующим законодательством РФ Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока отвечать за недостатки работы если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки, если Потребитель докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

5. Исполнитель доводит до сведения Потребителя гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённые результаты работ (оказанные услуги) в виде информации на информационных стендах или в виде информации на официальном интернет сайте Исполнителя, либо в виде записи в медицинской карте стоматологического больного.

IV Исчисление гарантийного срока и срока службы.

1. Гарантийный срок и срок службы при установке постоянных зубных протезов (ортопедических конструкций) исчисляется независимо от того, пользуется ими пациент (Потребитель) или нет. Гарантийный срок и срок службы не возобновляется при коррекции зубных протезов (ортопедических конструкций) в процессе их использования. Гарантийный срок и срок службы прерывается и не возобновляется в случае, если пациент (Потребитель) в течение гарантийного срока и срока службы обратился за коррекцией (снятием) зубного протеза (ортопедической конструкции) в любое другое медицинское учреждение.

2. Гарантийный срок и срок службы не устанавливаются:

- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;

- на зубы с диагнозом «периодонтит» или другой периапикальной патологией. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

- на перебазировку протеза.

- на пломбы при разрушении более 50% коронковой части зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

3. В случаях, когда гарантийный срок и срок службы не устанавливаются, устанавливается в сокращенном сроке или, когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, лечащий врач обязан сделать запись в медицинской карте стоматологического больного «Без гарантии».

4. Овеществлённые результаты работы (оказанной услуги), не указанные в настоящем Положении, не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы.

5. Стоматологические услуги, не указанные в разделе VIII настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных обязательств в связи с тем, что их оказание связано с большим риском возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате оказания этих стоматологических услуг осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.

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

7. В отдельных сложных случаях, при требовании Потребителя, 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.

8. В случае, если пациент (Потребитель) отказывается использовать изготовленный ему зубной протез (ортопедическую конструкцию) из-за временных неудобств, связанных с адаптацией, при условии изготовления конструкции с соблюдением стандартов, претензии не принимаются.

V Уменьшение гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги).

1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги):

- ✓ влияние явных и вероятных общесоматических заболеваний Пациента на течение стоматологических заболеваний (обменные нарушения, системные заболевания, онкологические заболевания, ВИЧ инфекция и т.д.);
- ✓ снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющиеся частными инфекционными заболеваниями;
- ✓ прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- ✓ невыполнение рекомендаций лечащего врача, направленных на профилактику стоматологических заболеваний, улучшение гигиены полости рта и нормализацию состояния пародонта (дёсен);
- ✓ самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных лечащим врачом);
- ✓ нарушение пациентом (Потребителем) правил пользования и ухода за зубными протезами (ортопедическими конструкциями);
 - ✓ при неудовлетворительной гигиене полости рта срок гарантии срок службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) уменьшается на 70%.

2. Уменьшение гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) возможно по другим причинам, обоснованным лечащим врачом пациента (Потребителя), степень уменьшения гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) в этих случаях определяется лечащим врачом индивидуально.

VI Отмена гарантийных сроков и сроков службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги).

1. Гарантийный срок и срок службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) прекращается (аннулируется) в случае если:

- Пациент (Потребитель) в процессе лечения, в течение гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги), установленного настоящим Положением, без уведомления Исполнителя обратился за коррекцией (исправлением) овеществлённого результата работы (оказанной услуги) –

зубного протеза (ортопедической конструкции), зубной пломбы, реставрации зуба и т.д. в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда пациент (Потребитель) вынужден был срочно обратиться за медицинской помощью при подтверждении данного факта выписками из медицинской карты стоматологического больного, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.;

- Потребитель в процессе лечения, в течение гарантийного срока и срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки овеществлённого результата работы (оказанной услуги) зубного протеза (ортопедической конструкции), зубной пломбы, реставрации зуба и т.д.;

- Потребитель настаивает на нежелательных с точки зрения лечащего врача методах диагностики, лечения или реабилитации, которые не предусмотрены стандартами медицинской помощи, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) и сложившейся клинической практикой. В этом случае пациент (Потребитель) подтверждает своей подписью в медицинской документации то, что он проинформирован лечащим врачом о всех негативных последствиях такого решения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Потребителю стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несет, а гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённый результат таких работ (оказанных услуг) Исполнителем не устанавливаются;

- Потребитель настаивает на конструкции или материале зубного протеза (ортопедической конструкции), которые не предусмотрены стандартами медицинской помощи, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) и сложившейся клинической практикой для данного клинического случая. В этом случае Потребитель подтверждает своей подписью в медицинской документации то, что он проинформирован лечащим врачом о всех негативных последствиях такого решения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Потребителю стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несет, а гарантийные сроки и сроки службы на зубной протез (ортопедическую конструкцию) Исполнителем не устанавливаются;

- Потребитель не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за полостью рта и нарушает рекомендуемую периодичность: профилактических осмотров, гигиенических мероприятий, динамического наблюдения за зубными имплантатами, а также за зубами после проведенного эндодонтического лечения и т.д.;

- после лечения в период действия гарантийного срока или срока службы на овеществлённый результат работы (оказанной услуги) у Потребителя возникнут (станут проявляться) заболевания или физические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты лечения (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, несчастный случай, причинение вреда третьими лицами, стихийные бедствия и т.д.), способные негативно повлиять на результаты лечения;

- произойдет естественный износ элементов зубного протеза (ортопедической конструкции), подверженных этому процессу;

- Пациент (Потребитель) был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Исполнителя возможности установить гарантийный срок или срок службы на о вещественный результат работы (оказанной услуги), но продолжил лечение.

2. В случае несоблюдения Потребителем указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них), Потребитель лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе (оказанной услуги), возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

VII Обязательные гарантии.

1. Исполнитель при оказании медицинских услуг гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению Министерством здравоохранения РФ технологий, медицинских изделий и лекарственных препаратов, не утративших сроки годности на момент оказания услуги;

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (Потребителя) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

- формирование плана обследования и лечения пациента (Потребителя);

- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности;

- проведение диагностики, лечения и реабилитации специалистами, имеющими документы об образовании (сертификаты специалиста и свидетельства об аккредитации), подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

- оказание медицинской помощи в соответствии с порядком оказания медицинской помощи, а также на основе стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций (протоколов лечения);

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болезненные ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и прежний опыт лечения;

- реализацию мероприятий по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг;

- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий оказанных медицинских услуг;

- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;

- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинских услуг;

- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом действующих стандартов медицинской помощи, клинических рекомендаций (протоколов лечения), пожеланий Потребителя и объективных обстоятельств, выявленных лечащим врачом).

VIII Гарантийные обязательства по видам стоматологических работ (услуг).

1. Услуги по терапевтической стоматологии:

1.1 К работам (услугам) по терапевтической стоматологии, на которые распространяются гарантийные обязательства Исполнителя относятся:

- услуги по лечению неосложненного кариеса зубов;

- услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена и (или) корректировка пломб);

1.2 Признаками завершения оказания услуг по терапевтической стоматологии являются:

- при лечении неосложненного кариеса зубов – постановка постоянной пломбы на зуб;

- при лечении осложненного кариеса зубов (пульпита и периодонтита зубов) – постоянное пломбирование корневых каналов зуба с постановкой постоянной пломбы на зуб.

1.3 Гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённые результаты работ (оказанные услуги) по терапевтической стоматологии устанавливаются согласно Приложения №1 настоящего Положения.

2. Услуги по ортопедической стоматологии.

2.1 К работам (услугам) по ортопедической стоматологии, на которые распространяются гарантийные обязательства Исполнителя относятся:

- услуги по устранению (лечению) дефектов коронковой части зубов и (или) зубных рядов челюстей с помощью постоянных зубных протезов (ортопедических конструкций).

2.2 К постоянным зубным протезам (ортопедическим конструкциям) относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в том числе с опорой на зубные имплантаты и комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, в том числе с опорой на зубные имплантаты;

- безметалловые коронки (коронки на основе прессованной керамики, композитные коронки, коронки на основе оксида циркония);

- полные и частичные съемные протезы;

- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).

2.3 Гарантийный срок и срок службы на зубные протезы (ортопедические конструкции) начинает действовать с момента постоянной фиксации зубных протезов (ортопедических конструкций) в полости рта пациента (Потребителя), что подтверждается соответствующей записью в медицинской карте стоматологического больного пациента.

2.4 Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на временные зубные протезы (ортопедические конструкции).

2.5 Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты работ (оказанные услуги) по ортопедической стоматологии устанавливаются согласно Приложения №2 настоящего Положения.

3. Услуги по ортодонтии.

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

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты).

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента (Потребителя), что подтверждается записью в медицинской карте и составляет 1 год, а срок службы устанавливается 2 года.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механической и адгезивной.

Механическая. По вине пациента. При этом клей остается на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до 3 раз за курс лечения, пациент обязан оплатить фиксацию согласно установленным расценкам, стоимость брекетов лишь в случае их поломки или потери. В противном случае клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

Адгезивная. Обусловлена нарушением адгезии (попала влага при фиксации). Клей остаётся на брежете. Повторная фиксация пациентом не оплачивается. Оплата взимается только за брекет в случае его потери или поломки.

В случае поломки ортодонтической дуги или иных элементов брекет-системы стоимость новой дуги (элемента) взимается с пациента.

Гарантийные обязательства не распространяются в случае:

- ношения пациентом только съёмных ретенционных аппаратов (каппа, пластинка);
- только проволочных ретенционных конструкций;
- отказа пациента от ретенционных аппаратов;

В случае поломки ретенционного аппарата пациент должен немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

Гарантия не распространяется:

- ✓ на съёмные детские ортодонтические пластинки и аппараты при их механическом повреждении или потере.
- ✓ При поломке съёмной ортодонтической конструкции, починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

Гарантийный срок аннулируется:

- ✓ при нарушении Потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения.
- ✓ при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- ✓ после завершения активного лечения Потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

4. Имплантология.

Срок гарантии на установку имплантатов (хирургический этап) 1 год.

Гарантия не распространяется: на операции остеопластики, включая синуслифтинг. Поскольку эти вмешательства основаны исключительно с ожиданием на регенерацию костной ткани, а то, как она будет идти — целиком и полностью зависит от организма пациента, а также на пластику мягких тканей.

5. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Стоматологические заболевания, указанные в п.5, 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.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов.

IX Заключительные положения.

1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будет приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или региональном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов (Потребителей) и медицинских учреждений.

к Положению «об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологической помощи»

Гарантийные сроки и сроки службы на овеществлённые результаты работ (оказанные услуги) по терапевтической стоматологии

№ п/п	Наименование овеществлённого результата работы (оказанной услуги)	Гарантийный срок	Срок службы
1	Пломба из композита светового отверждения постоянного зуба		
1.1	I, II, III, VI класс по Блэку	1 год	2 года
1.2	IV, V класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.3	Пломба из композита светового отверждения молочного зуба	6 месяцев	1 год
<p>Классы кариеса по Блэку</p> <p>I. Кариес естественных углублений (фиссур) на жевательных поверхностях коренных зубов.</p> <p>II. Межзубный кариес коренных зубов.</p> <p>III. Межзубный кариес фронтальных зубов с сохранением режущих кромок.</p> <p>IV. Межзубный кариес фронтальных зубов с разрушением режущих кромок.</p> <p>V. Пришеечный кариес (в области шейки зуба).</p> <p>VI. Атипичная локализация кариеса – бугры жевательных и режущие края фронтальных зубов.</p>			

к Положению «об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологической помощи»

Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественные результаты работ (оказанные услуги) по ортопедической стоматологии

№ п/п	Наименование о вещественного результата работы (оказанной услуги)	Гарантийный срок	Срок службы
1	Вкладки/накладки		
1.1	Металлические	1 год	2 года
1.2	Керамокомпозитные	1 год	1 год
1.3	Керамические	1 год	1 год
1.4	Циркониевые	1 год	2 года
2	Коронки		
2.1	Пластмассовые временные (лабораторные)	1 месяц	3 месяца
2.2	Металлические	1 год	2 года
2.3	Металлокерамические	1 год	2 года
2.4	Керамические	1 год	2 года
2.5	Циркониевые	1 год	2 года
2.6	Телескопические	1 год	2 года
3	Мостовидные протезы		
3.1	Металлические	1 год	2 года
3.2	Металлокерамические	1 год	2 года
3.3	Керамические	1 год	2 года
3.4	Циркониевые	1 год	2 года
4	Съёмные ортопедические конструкции		
4.1	Съёмные пластмассовые протезы	1 год	1 год
4.2	Съёмные нейлоновые протезы	1 год	1 год
4.3	Съёмные бюгельные протезы	1 год	2 года
4.4	Телескопические протезы	1 год	2 года
5	Ортопедические конструкции с опорой на имплантаты		
5.1	Пластмассовые временные (лабораторные) коронки	1 месяц	3 месяца
5.2	Металлокерамические коронки	1 год	2 года
5.3	Циркониевые	1 год	2 года
5.4	Условно-съёмные протезы временные	6 месяцев	6 месяцев
5.5	Условно-съёмные протезы постоянные	1 год	2 года