



ПОЛОЖЕНИЕ

Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на стоматологические услуги и работы, производимые ООО «Стоматология на Пионерском»

I. Общая часть

Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Стоматология на Пионерском» разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

Настоящее Положение вместе с договором на оказание платных стоматологических услуг, приложениями к договору (ИДС, план лечения, смета на оказание услуг, акт выполненных работ), Положением о предоставлении платных услуг и Правилами предоставления платных услуг определяет правила установления и предоставления гарантийных обязательств и обязательств по срокам службы на стоматологические услуги (работы), оказанные в клинике, в целях соблюдения прав потребителей (пациентов) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

II. Определение понятий

Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов и др.

Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, потребитель (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. При этом потребитель (пациент) обязан возвратить ранее изготовленную ему исполнителем работу (например, протез, коронку);

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги, с момента даты подписания акта выполненных работ.

Срок службы услуги исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого услуга пригодна к использованию.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

Существенный недостаток - недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (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).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

III. Права и обязанности клиники и потребителя (пациента)

В соответствии с действующим законодательством исполнитель - ООО «Стоматология на Пионерском»:

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

- в соответствии со статьей 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей" доводит до сведения потребителя (пациенту) указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

- рекомендует потребителю (пациенту) проведение 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.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

В соответствии с установленными гарантиями ООО «Стоматология на Пионерском» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «Стоматология на Пионерском».

IV. Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО «Стоматология на Пионерском»

Обязательные гарантии:

ООО «Стоматология на Пионерском» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

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

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «Стоматология на Пионерском», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

V. Гарантии ООО «Стоматология на Пионерском»

Гарантии Исполнителя устанавливаются на материальный результат оказания услуги (установка пломбы, коронки зуба, вкладки, винира, зубных протезов и т.д.); прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы. В связи с тем, что медицинская услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, неподконтрольные в 100% случаев воле человека, Исполнитель при надлежащем выполнении условий договора и правильном использовании достижений современной медицинской науки, знаний, опыта и навыков по объективным причинам не может гарантировать Потребителю достижение положительного результата при оказании услуги. Однако, учитывая медицинскую статистику, клинические показания, стандарты оказания медицинской помощи, основываясь на опыте, Исполнитель определяет средние прогнозируемые гарантийные сроки. В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Лечащий врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае.

VI. Гарантийные сроки и сроки службы в ООО «Стоматологии на Пионерском» по видам стоматологических услуг

Услуги по терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относится лечение заболеваний твердых тканей зуба, кариеса эмали и дентина, цемента, осложненных форм кариеса. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы, подписание акта выполненных работ).

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пломба из стеклоиономерного цемента (I, II, III, IV, V, VI класс по Блэку)	6 месяцев	9 месяцев
2	Пломба из композита светового отверждения, покрывающая менее 50% поверхности зуба	1 год	2 года
3	Пломба из композита светового отверждения, покрывающая более 50% поверхности зуба. Зуб подлежит ортопедическому лечению – изготовлению коронки на зуб	нет	нет
4	Эстетическая реставрация	1 год	1,5 года
5	Восстановление коронки зуба с применением стекловолоконного штифта	1 год	2 года

Примечание:

Гарантия аннулируется

- при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- при невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

Услуги по ортопедической стоматологии

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, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);

- съемные конструкции: полные съемные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пластмассовые протезы (акриловые)		
1.1	Частично съемные протезы	12 месяцев	2 года
1.2	Полные съемные протезы	12 месяцев	2 года
2	Термопластичные протезы		
2.1	Частично съемные протезы	12 месяцев	2 года
2.2	Полные съемные протезы	12 месяцев	2 года
3	Бюгельные протезы	12 месяцев	3 года
4	Починка протезов	3 месяцев	6 месяцев
5	Коронки		
5.1	Пластмассовая коронка (временная)	2 месяца	3 месяца
5.2	Из недорогоценного металла (сталь)	12 месяцев	2 года
5.3	Из недорогоценного металла (сталь) с напылением	12 месяцев	2 года
5.4	Цельнолитая коронка (недорогоценный металл)	12 месяцев	3 года
5.5	Металлокерамические коронки	12 месяцев	5 лет
5.6	Безметалловые конструкции	12 месяцев	5 лет
6	Мостовидные протезы		
6.1	Из недорогоценного металла (сталь)	12 месяцев	2 года
6.2	Из недорогоценного металла (кобальтохромовый сплав)	12 месяцев	3 года
6.3	Из металлокерамики	12 месяцев	5 лет
6.4	Безметалловые конструкции	12 месяцев	5 лет
7	Керамические виниры	12 месяцев	2 года
8	Протезирование на имплантах	12 месяцев	2 года

Примечание:

- Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте, подписью пациента в акте выполненных работ и фиксации работы фотопротоколом.
- Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:
 - на установку временных ортопедических конструкций;
 - при невыполнении рекомендованного плана лечения;
 - на починку, перебазировку протеза.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов:

- наличие подвижности зубов (гарантийный срок устанавливает врач);
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;
- наличие сопутствующего общего заболевания (сахарный диабет, патология эндокринной системы, аутоиммунное заболевание);

Наличие вредных привычек – курение, употребление наркотических средств, занятие экстремальными видами спорта могут уменьшить срок службы выполненных стоматологических работ (услуг).

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение периодического диспансерного наблюдения, проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести общего заболевания и заболевания десен.

Услуги по хирургической стоматологии

Исполнитель гарантирует, что операция удаления зуба будет проведена под местной анестезией (безболезненно), полноценно, учитывая клинические рекомендации и стандарты оказания медицинской помощи, специалистом соответствующей квалификации.

Внутрикостная дентальная имплантация.

Условия проведения имплантации оговариваются с пациентом и фиксируется подписью пациента в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство: стоматологическую дентальную имплантацию в ООО «Стоматология на Пионерском» в индивидуальном порядке, так как отторжение имплантата может происходить с определенными индивидуальными особенностями организма пациента, не смотря на соблюдение методик и протоколов проведения операции.

В случае отторжения имплантата на хирургическом этапе:

- клиника берет на себя обязательство по удалению имплантата;
- повторно установка имплантата проводится за счёт Исполнителя;
- в случае отказа от повторной операции пациента, исполнитель возмещает стоимость оплаты за хирургический этап.

Гарантии на имплантацию:

Исполнитель гарантирует приживление имплантатов в 95-97 % случаев. Срок службы имплантатов составляет от 5 лет и более.

В связи с тем, что медицинская услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, неподконтрольные в 100% случаев воле человека, Исполнитель при надлежащем выполнении условий договора (обследование общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов, определение и

устранение относительных противопоказаний, оценка данных КТ пациента, составление плана лечения, подписание ИДС на имплантацию: доведение до пациента полной информации о предстоящей операции, её возможных рисках и осложнениях, выбор необходимой системы имплантатов, использование сертифицированных имплантатов, проведении операции в условиях стерильности и соблюдение стандартов оказания медицинской помощи, послеоперационное наблюдение пациента и т.д.) и правильном использовании достижений современной медицинской науки, знаний, опыта и навыков по объективным причинам не может гарантировать потребителю достижение 100 % положительного результата при оказании услуги.

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

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах, 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:

- эндодонтическое лечение (инструментальная обработка и пломбирование корневых каналов);
- профессиональная гигиена полости рта;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов.

Эндодонтическое лечение (инструментальная обработка и пломбирование корневых каналов)

По статистике врачей-стоматологов-терапевтов ООО «Стоматология на Пионерском» и по данным статистики Ассоциации стоматологов России показывает, что благоприятный результат при лечении каналов достигается в 87% - 92% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества лечения, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

Лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое)

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей) Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

VIII. Условия предоставления гарантийных сроков

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение пациентом рекомендаций врача и режимов лечения в соответствии со статьей 27 ФЗ № 323 Закон об основах охраны здоровья граждан в РФ.

IX. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на стоматологический статус (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (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 (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом).

X. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- если после лечения в период действия гарантий у потребителя (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);
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;

- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике или самостоятельно;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.