

Утверждаю

Генеральный директор ООО «ВЕЛНЕСТ»



Инютин В.Э.

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

20 сентября 2024

1 Общие положения

1.1 Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «ВЕЛНЕСТ» (далее Клиника) перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

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 2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.3 Пациент, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков или возмещению. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

1.4 Настоящее положение определяет сроки гарантии на оказываемые в Клинике стоматологические услуги, работы и порядок установления.

1.5 Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в Клинике, точное соблюдение и выполнение Пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом.

1.6 Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока лечащий врач сообщает пациенту и отображает данную информацию в медицинской карте и Гарантийном паспорте пациента.

Гарантийные обязательства в клинике устанавливаются дифференцированно на различные виды работ / услуг в соответствии с приведенным далее перечнем. На услуги, не указанные в перечне, гарантийные обязательства не устанавливаются.

Услуги по лечению заболеваний, не указанные в перечне, 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.

1.7. Клиника не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы.

2 Определение понятий

2.1. **Гарантийный срок** (гарантийные обязательства) – период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка, Клиника обязуется удовлетворить требования пациента по безвозмездному устранению некачественной работы, при этом, пациент вправе по своему выбору потребовать:

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

В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение или протезирование может производиться условно, то есть без гарантии положительного результата, о чем пациент предупреждается под роспись в Информированном добровольном согласии. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются.

2.2. **Недостаток** - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям (подтверждённое заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта), возможность возникновения, которого не была заранее оговорена с Пациентом в информированном добровольном согласии.

2.3. **Существенный недостаток** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или появляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2.4. **Безопасность услуги** - безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

2.5. **Срок службы товара (услуги)** рассчитывается со дня его изготовления и определяется периодом времени, на протяжении которого товар (услуга) пригодны к использованию. На протяжении установленных сроков службы, стоматологическое учреждение отвечает за существенные недостатки, которые возникли по вине исполнителя.

2.6. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» Клиника своевременно до заключения договора на стоматологические услуги предоставляет Пациенту информацию о действующих гарантийных сроках на услуги, имеющие о вещественный характер.

2.7. Клиника информирует, что достижение положительного результата оказания медицинской услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Клиники, но и от встречных со стороны Пациента действий, направленных на содействие Клинике в оказании качественной медицинской услуги.

3. **Права и обязанности Клиники и Пациента**

3.1. Клиника обязуется:

- предоставлять полную, достоверную и доступную по форме информацию о состоянии здоровья пациентов;
- соблюдать врачебную тайну и не разглашать персональные данные пациентов;
- проводить лечение специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- составлять рекомендуемого (предлагаемый) план лечения;
- использовать разрешенные методы и технологий лечения;
- соблюдать безопасность лечения (услуги) – (обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов);
- соблюдать технологии лечения, высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применять технологически безопасные, разрешенных Минздравом РФ расходные материалы и медикаменты, не утративших сроков годности; использовать материалы и медикаменты, имеющие сертификаты соответствия; использовать только сертифицированное оборудование;
- проводить динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно действующих стандартов и протоколов лечения);
- оформить и предоставить Пациенту на бумажном носителе Гарантийный паспорт пациента с указанием гарантийного срок и срока службы;
- предоставить сведения Пациенту о сроках службы и гарантийных сроках (в виде размещения информации на официальном сайте Клиники в информационно-телекоммуникационной сети интернет, на информационных стендах в общедоступных местах клиники).

3.2. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники.

3.3. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться (сокращены) лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

3.4. Гарантии выполняются при условии:

- предоставления Пациентом заполненного врачом Гарантийного паспорта пациента при очередном приеме лечащему врачу клиники;
- если Пациент будет соблюдать профилактические мероприятия для полости рта в соответствии с графиком, установленным медицинским специалистом Клиники, и другие рекомендации врача специалиста;
- если Пациент соблюдает сроки осмотров, рекомендованные врачом;
- если в период лечения у врача Пациент не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой медицинской организации любой формы собственности, оказывающей стоматологические услуги;
- если в период действия гарантий у Пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

3.5. Гарантия не распространяется:

- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- на зубы с диагнозом периодонтит или с другой периапикальной патологией;
- на втулки (матрицы), перебазировку и починки протеза;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

Гарантийные обязательства не распространяются на манипуляции, направленные на оказание первой помощи пациенту, обратившемуся в клинику с острой болью.

3.6. Клиника не несет ответственности и не несет гарантийные обязательства за недостатки, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

Гарантийные обязательства не распространяются на случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги. Информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантатов), а также в случае травм.

3.7. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний письменно и записаться на прием к лечащему врачу.

3.8. После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу клиники.

Клиника оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

3.9. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента, если они не возникли вследствие нарушения им рекомендаций лечащего врача

по проведению необходимых мероприятий, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.10. В случае выявления существенных недостатков услуги после истечения гарантийного срока, но в пределах срока службы зуботехнического изделия, Пациент вправе предъявить Клинике требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента.

3.11. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача.

Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

3.12. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной - двух недель в следующих случаях:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.13. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте, Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

- при наличии подвижности зубов
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. 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.

3.14. Гарантии не распространяются и/или автоматически прекращаются в случаях, предусмотренных главой 6 настоящего Договора.

4. Исчисление срока гарантии и срока службы

4.1. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

4.2. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи в любое другое медицинское учреждение.

5. Снижение гарантийного срока и срока службы

5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение стоматологических проблем (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 средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5), срок гарантии и срок службы уменьшается на 50%
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы)= 13-18 срок гарантии и срок службы снижается на 30%;

ё- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

6.1. Гарантийный срок и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, срока службы обратился за стоматологической помощью в любое другое учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантийный срок и срок службы отменяются;
- пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, срока службы, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;
- пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);
- 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.);
- если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантий, но продолжил лечение;
- протезирование на имплантатах, установленных в Клинике, осуществлено в другом медицинском учреждении;
- предоставление Пациентом недостоверных сведений при оформлении соответствующей медицинской документации;
- при возникновении проблем со стоматологической конструкцией, изготовленной Клиникой и установленной в полости рта Пациента, Пациент не явился на прием к лечащему врачу Клиники в срок до 30 (тридцати) дней с момента возникновения проблемы;
- если в период лечения у врача Пациент будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- если Пациент будет корректировать результаты лечения в другой клинике;

- пациент не приходит в Клинику в сроки, определенные лечащим врачом для проведения коррекции и обязательного осмотра для устранения возможных особенностей (осложнений) после оказания услуги/выполнения работы;

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств, обязательств по срокам службы по оказанным услугам.

7. Гарантийные сроки и сроки службы

7.1. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественно стабилизированным или при медленно текущем процессе.

7.2. Для исполнения гарантии, необходимо проводить профилактические мероприятия, назначенные врачом-стоматологом 2 раза в год.

7.3. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

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

- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок и срок службы на уже сданные постоянные конструкции аннулируется.

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Терапевтическое лечение		
1.1	Пломбы (реставрации) из композиционного светоотверждаемого материала: Кариес на жевательной поверхности	12 месяцев	2 года
1.2	Кариес на контактной поверхности премоляров и моляров	12 месяцев	2 года
1.3	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	12 месяцев	2 года
1.4	Кариес на контактной поверхности резцов с нарушением угла коронки, кариес в пришеечной области.	12 месяцев	2 года
1.5	Пломбы (реставрации) из композиционного материала химического отверждения (цемента стеклоиономерного): Кариес на жевательной поверхности	12 месяцев	2 года
1.6	Кариес на контактной поверхности премоляров и моляров	9 месяцев	1.5 года
1.7	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	6 месяцев	1 год
1.8	Кариес на контактной поверхности резцов с нарушением угла коронки, кариес в пришеечной области.	6 месяцев	1 год
2	Ортопедическая стоматология		
2.1	Безметалловые реставрации: -виниры	8 месяцев	3 года
2.2	-коронки	12 месяцев	3 года
2.3	Вкладки: -керамические	12 месяцев	3 года

2.4	-композитные Коронки:	12 месяцев	2 года
2.5	-на основе диоксида циркония	12 месяцев	3 года
2.6	-металлокерамические Съемный пластиночный протез:	12 месяцев	2 года
2.7	-полный	6 месяцев	2 года
2.8	-частичный	6 месяцев	2 года
2.9	Бюгельный протез с замками	12 месяцев	3 года
2.10	Бюгельный протез с кламмерами	12 месяцев	2 года
2.11	Починка протеза <i>Перебазировка съемного протеза в течении гарантийного срока увеличивает срок гарантии на 6 мес.</i>	Без гарантии	
3	Хирургическая стоматология (бесплатный обмен удаленного имплантата на новый)		
3.1	Имплантат Nobel Biocare	10 лет	
3.2	Имплантат Osstem	10 лет	
3.3	Имплантат HI-ТЕК	10 лет	
3.4	Имплантат Implantium	10 лет	
3.5	Имплантат Astra	10 лет	
4	Детская стоматология		
4.1	Пломбы (реставрации) из композиционного светоотверждаемого материала: Кариес на жевательной поверхности молочных зубов	12 месяцев	2 года
4.2	Кариес на контактной поверхности моляров молочных зубов	9 месяцев	1.5 года
4.3	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков молочных зубов	6 месяцев	1 год
4.4	Кариес на контактной поверхности резцов с нарушением угла коронки, кариес в пришеечной области молочных зубов	6 месяцев	1 год
4.5	Пломбы (реставрации) из стеклоиномерного цемента: Кариес на жевательной поверхности молочных зубов	9 месяцев	1.5 года
4.6	Кариес на контактной поверхности моляров молочных зубов	6 месяцев	1 год
4.7	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков молочных зубов	6 месяцев	1 год
4.8	Кариес на контактной поверхности резцов с нарушением угла коронки, кариес в пришеечной области молочных зубов	6 месяцев	1 год

8. Обстоятельства, учитывающиеся при определении гарантий.

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

8.1. Состояние общего здоровья и возраст пациента (наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях);

8.2. Клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);

8.3. Сложность данного случая лечения;

8.4. Особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

В каждом конкретном случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в Гарантийном паспорте и ИДС. С четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев (дней)» и ознакомить с указанной записью пациента под роспись.

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

На остальные услуги установление гарантийных сроков не представляется возможным в связи с тем, что они связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- постановка временной реставрации
- обработка и пломбирование корневых каналов молочных зубов;
- профессиональная гигиена полости рта;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов;
- хирургические операции (Резекция верхушки корня, удаление зуба, костная пластика, синус-лифтинг, имплантация, хирургия десны и другие);

10. Заключительная часть.

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