

Приложение №1

к приказу № 12 от 10
января 2019 года

«Утверждаю»
Ген. директор ООО «Прима»
(Алиев Р.Э.)
«10» января 2019 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(Положение о гарантиях)
ООО «Прима»

г.Москва

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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 «Прима» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

2. ООО «Прима» оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

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, шин, ортодонтических аппаратов 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 переданную ему исполнителем вещь;
- 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.

Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

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

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

Существенный недостаток – это 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 разумные сроки со дня предъявления требований потребителями (пациентами).

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 (услуги) и возмещения убытков.

• **В соответствии с действующим законодательством исполнитель:**

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

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

— в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации в уголке потребителя).

— 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.

4. 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.

5. В соответствии с установленными гарантиями Исполнитель безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы (услуги), потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией к Исполнителю.

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы).

• **Обязательные гарантии**

Исполнитель 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.
- 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 предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Исполнителем, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

II. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

• Услуги по терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги, направленные на восстановление эстетики и функций зубов, пораженных кариесом, пульпитом и периодонтитом (два последних связаны с работой в корневых каналах), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по функциональному восстановлению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы и т.д.).

Признаками завершения услуги являются:

- при кариесе — поставленная постоянная пломба;
- при пульпите и периодонтите — пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной реставрации.

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Поверхностный кариес и некариозные поражения	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Средний кариес	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Глубокий кариес	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Эндодонтическое лечение	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Эстетическая реставрация	6 месяцев	1 год	1 раз в 6 месяцев
Профессиональная гигиена (ультразвук, Air Flow, полировка зубов полировочными пастами, фторирование зубов)	1 месяц	2 месяца	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Перелечивание	1 месяц	2 месяца	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Отбеливание (ZOOM, Opalescent)	1 месяц	6 месяцев	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется

***дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.**

Гарантийный срок аннулируется в случаях:

- не соблюдения сроков контрольных и профилактических осмотров;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта;
- Замена временного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на работу (услугу) со стороны Исполнителя. В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению 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 пластиночные съемные конструкции, частично съемные пластиночные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламперами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Коронки			
Из пластмассы временные	2 недели	1 месяц	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Цельнокерамические по технологии CEREC	1 год	5 лет	1 раз в 6 месяцев
Металлокерамические (любой сплав)	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Металлокерамические на имплантате	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Из диоксида циркония	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Бюгельный протез, ЧСПП, ПСПП	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Нейлоновый протез	6 месяцев	1 год	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Виниры	6 мес	1 год	В соответствии с рекомендациями лечащего врача

***дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.**

Примечание:

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

2. *Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются или аннулируются:*

- при невыполнении рекомендованного плана лечения;

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год и консультация врача пародонтолога. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).
- если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения (1 раз в 6 месяце), гарантия аннулируется (данный факт лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);
- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- возникновение аллергии и /или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Заказчика;
- не предоставление Заказчиком полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;

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

- Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.
- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Исполнителя и врача-стоматолога-ортопеда снимается.
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.

До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

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

• Услуги по пародонтологии.

Пародонтология — это один из разделов стоматологии, занимающийся лечением и профилактикой заболеваний опорного аппарата зуба, т.е. пародонта.

К услугам по пародонтологии относятся услуги по устранению воспалительных заболеваний пародонта, которые включают консервативную терапию и различные хирургические методики.

Успешность лечения пародонтологического заболевания зависит от множества факторов: общего состояния организма, приема определенных лекарственных средств, питания, гигиены полости рта – периодичности чистки зубов, строго соблюдения рекомендаций лечащего врача.

Гарантированный исход лечения определяется лечащим врачом в каждом случае индивидуально.

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

Из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведения ряда манипуляций некоторые стоматологические услуги не имеют установленных гарантийных сроков. Такие услуги оказываются 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;
- заболевание пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- **Обработка и пломбирование корневых каналов**

Опыт врачей-стоматологов Исполнителя показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% — 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

2. Гарантийный срок при постановке имплантатов

Наименование	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных профилактических осмотров*
Классическая имплантация:	1 год	от 3 до 5 лет	1 раз в 3 недели
Имплантация с немедленной нагрузкой (кортикальная)	1 год	от 3 до 5 лет	1 раз в 3 недели

*дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.

ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО ИМПЛАНТОЛОГИИ ИСПОЛНИТЕЛЬ В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ

- проводит обследование и учет общего состояния здоровья пациента с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использует сертифицированные титановые имплантаты российских и ведущих зарубежных фирм;
- проводит операцию в условиях уровня стерильности как при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- оказывает максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- осуществляет врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
- информирует пациента о том, что полное приживление имплантатов возможно в 95 % случаев.

ПОСТАВЛЕННЫЕ ИМПЛАНТАТЫ НАДЕЖНО СЛУЖАТ ОТ 1 ГОДА И БОЛЕЕ.

В случае отторжения имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Исполнителем на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения. Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.

- **Удаление зуба**

В случае возникновения необходимости удаления зуба Исполнитель обеспечивает

максимально-безболезненное хирургическое вмешательство.

• **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.

IV. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы :

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя 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 процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

V. 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 (данный факт 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;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- не предоставление Заказчиком полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
- возникновение аллергии и /или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Заказчика;
- 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.

МЕТОДИКА
для определения недостатков

- **Терапевтическая стоматология.**

Изменение данных критериев относится к категории **недостатков**, которые **устраняются Исполнителем безвозмездно в течение действующего гарантийного срока**, установленного для данного вида пломбы.

- 1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- 3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- 5) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует

норме/ нарушены);

К категории *существенных недостатков* относятся следующие:

- 1) Выпадение пломбы,
- 2) Подвижность пломбы,
- 3) Отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

• **Ортопедическая стоматология.**

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- 1) при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- 2) изменение цвета протезов.
- 3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- 4) отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- 1) при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
- 2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
- 3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- 4) перелом протезов.