

Общество с ограниченной ответственностью
Стоматологический центр "Детский Жемчуг"

249034, Калужская обл., г. Обнинск, ул. Гагарина,
д.7, стр. 1, пом. 3

тел. 8 (484) 397-25-62

тел. 8 (900) 574-62-62

тел. 8 (484) 392-63-63

e-mail: detigemchug@bk.ru



ИНН 4025455776 / КПП 402501001

Код по ОКПО 85824323

Код по ОКВЭД 86.23

Р/счет № 40702810507010007161

К/счет № 30101810000000000770

ФИЛИАЛ АКБ "ФОРА-БАНК" (АО) В Г.КАЛУГА г. Калуга
БИК 042908770

«УТВЕРЖДЕНО»

Генеральный директор

ООО СЦ «Детский Жемчуг»

А.К. Цветков

г. Обнинск

01 сентября 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг в
ООО СЦ «Детский Жемчуг»

1. Общие положения

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

1.1 Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта
- лечение пульпы зуба
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

1.2 Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее)
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные; - съемные и несъемные ортодонтические аппараты; - ретейнеры несъемные.

1.3 Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом).

1.4 Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

1.6 Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества – возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.

1.7 Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

1.8 Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

1.9 Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

1.10 Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего 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.

2. Условия настоящего Положения

2.1 Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

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

2.3 В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт. При устранении недостатков путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается. В случае, если ортопедическая и ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

2.4 Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии: ● прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров; ● соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

2.5 Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;

- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

2.6 Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- осложнений после эндодонтического лечения временных зубов, возникших через год и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней; - выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

3. Сроки службы и гарантийные сроки стоматологических работ:

На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

| Наименование работы | Срок гарантии | Срок службы* |
|---|--|----------------------------|
| Пломба из композита, композитная реставрация <u>постоянного зуба</u> | 1 год | 3 года |
| Пломба из композита, композитная реставрация <u>временного зуба</u> | 6 месяцев или до смены на постоянный зуб | до смены на постоянный зуб |
| Пломба из композита, композитная реставрация <u>временного зуба после эндодонтического лечения</u> | 3 месяца | 1 год |

| | | |
|---|-----------|----------------------------|
| при отказе от покрытия коронкой | | |
| Эндодонтическое лечение временного зуба | 1 год | до смены на постоянный зуб |
| Пломба из стеклоиономерного цемента | 1 месяц | 6 месяцев |
| Временные коронки | 6 месяцев | 6 месяцев |
| Шинирование | 3 месяца | 1 год |
| Фиксация фрагмента зуба при травме** | 1 месяц | 1 год |
| | | |

Гарантийные сроки и сроки службы стоматологических работ (услуг) по ортодонтии

К ортодонтическому лечению относят услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. Из-за индивидуальных особенностей организма каждого пациента врач, проводящий лечение, не может гарантировать точную дату окончания лечения, также врач не может гарантировать достижения изначально запланированных четких результатов.

Клиника гарантирует:

точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии и подбор соответствующей ортодонтической аппаратуры;

улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

| Наименование работы | Срок гарантии | Срок службы |
|---|---------------|-------------------------------|
| Ортодонтическое кольцо для удержания места после раннего удаления временного зуба до смены на постоянный до смены на постоянный | 6 месяцев | до смены на постоянный прикус |
| Съемные ортодонтические аппараты | 1 неделя | 6 месяцев |
| Несъемные ортодонтические аппараты | 1 месяц | 1 год |
| Ретейнер | 3 месяца | 3 месяца |
| Брекет - система | 1 год | 1 год |
| Окклюзионные ортодонтические накладки | 3 месяца | 3 месяца |

*Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта) и устанавливаются в индивидуальном порядке. ** При изготовлении защитной каппы у врача-ортодонта срок гарантии – 2 года.

4. Особенности определения конкретных сроков

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для терапевтических работ до 18 лет:

3-6 лет:

При КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%

При КПУ > 6 сроки снижаются на 50%

7-10 лет:

При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ > 8 сроки снижаются на 50%

11-14 лет:

При КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ > 8 сроки снижаются на 50%

15-18 лет:

При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%

При КПУ > 9 сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта.

5. Гарантия аннулируется

5.1 при несоблюдении пациентом условий эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных зубных паст и специальных щеток, очищающих зубных пен, таблеток и др.);

5.2 в случае поломки, утери ортодонтического аппарата по вине Пациента. Изготовление нового аппарата осуществляется за отдельную плату;

5.3 если после завершения лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата;

5.4 если в процессе лечения пациент не соблюдает правила использования съемных ортодонтических конструкций, трейнеров, ЛМ-активаторов (не носит) и т.д.

5.5 несоблюдение графика визитов к врачу-ортодонту во время лечения;

Гарантийный срок действует с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте или ином документе пациента.

6. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг

На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента (его представителя);
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление предварительного, основного и альтернативного планов лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- безопасность лечения — обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика;
- тщательное соблюдение технологий лечения;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров;
- проведение профилактических осмотров;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

7. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении:

Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.