

«Утверждаю»

Директор ООО «Демократ Вологда»

Сорокин Д.М.

2020 г.



Положение о порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги

ООО «Демократ Вологда»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 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 2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 1.2 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 «Демократ Вологда»** (далее «Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1 Клиника (исполнитель, медицинская организация) - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги Пациентам.
- 2.2 Пациент (потребитель) - физическое лицо, имеющее намерение получить, либо получающее платные медицинские услуги в Клинике лично в соответствии с договором о предоставлении платных медицинских услуг.
- 2.3 Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах пациент вправе по своему выбору потребовать:
- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги;
 - безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

Согласно «Закону о защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого Пациента устанавливаются 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 тканях;
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

2.4 Срок службы – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах пациент вправе по своему выбору потребовать:

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

Срок службы результата работы определяется временем, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

2.5 Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в плане лечения.

2.6 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.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент имеет право предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы, или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков

В соответствии с действующим законодательством исполнитель:

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

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

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

3. БЕЗУСЛОВНЫЕ И ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ

Гарантии, предоставляемые Клиникой, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

3.1. Безусловные гарантии

3.1.1. Безусловные гарантии в стоматологии предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение консультации и консилиума;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

3.1.2. Гарантийные обязательства ограничиваются безусловными в случаях отказа пациента от предложенного плана лечения, например:

- повышенная нагрузка отреставрированного зуба в условиях необходимости протезирования;
- реставрация фронтальных зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

3.2. Прогнозируемые гарантии – это предвидение доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

3.2.1 Принцип предоставления прогнозируемых гарантий

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относятся: подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка формы восстановленного зуба (в течение 2-х недель), корректировка ложка съемного зубного протеза и др.

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- временные коронки;
- временные съемные протезы.

При выявлении недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

3.3.3. Порядок определения(установления) и оформления прогнозируемых гарантий

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;

Все установленные, исходя из конкретной клинической ситуации, врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте.

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

- состояние общего здоровья пациента;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 (три) месяца приводит к прекращению гарантии.

3.3.4. Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- если в процессе лечения проведена обязательная профессиональная гигиена
- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- если пациент будет посещать профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- если в период лечения у врача пациент не будет лечить, тоже самое у специалиста другой клиники;

- если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- если пациент в период гарантийного срока будет использовать определенные средства по уходу за полостью рта;
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 (три) месяца приводит к прекращению гарантии. профилактических осмотров полости рта, являющихся обязательным условием сохранения гарантии.

3.3.5. Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть меньше сроков, указанных в Приложениях. На изменение сроков могут повлиять такие факторы, как:

- Наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов; наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
- Наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д.

Врач обязан аргументировать, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 4.1** В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на прием к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна;
- 4.2** Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента;
- 4.3** Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента;
- 4.4** Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются **в размере одной недели** 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.
- 4.5** Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются **в размере 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.

4.6 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 медицинской карте в плане лечения, или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, или ином документе, в том числе:

- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4^е раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

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

5.2 Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

6.1 Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (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 средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

6.2 При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

6.3 При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

6.4 При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

7.1 Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО «Демократ Вологда» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления.
- Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих

лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки.

- Пациент пропустил срок планового диспансерного приема более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.
- Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
- Пациент не выполнил весь объем назначенных ему по плану лечения лечебно-диагностических мероприятий в рекомендованные сроки.
- 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, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом 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).

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

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

- Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного	12 мес	12 мес
2.	Пломба или винир из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 мес	12 мес
3.	Виниры или вкладка	12 мес	12 мес
4.	Эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов)	6 мес	6 мес

При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды оговоренных результатов услуг уменьшаются на 50%.

- Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии
 - В период срока гарантии (срока службы) **перебазировка ортопедических конструкций** осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

- **Временные ортопедические конструкции** обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.
- Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды услуг уменьшаются на 50%.

	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные	12 мес	24 мес
2.	Съемные протезы временные	1 мес	2 мес
3.	Мостовидные протезы и коронки постоянные	12 мес	24 мес
4.	Мостовидные протезы и коронки временные	1 мес	2 мес
6.	Имплантаты дентальные	12 мес	24 мес
7.	Починка протезов	0 мес	0 мес
8.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 мес	24 мес
9	Временная коронка	3 мес	3 мес
10	Бюгельный протез	12 мес	24 мес
11	Ретейнер несъемный	1 мес	1 год
12	Условно съемный протез	12 мес	24 мес