

УТВЕРЖДАЮ



ООО «Сад Долголетия»

Н. Б. Николаева

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах
при оказании стоматологической медицинской помощи
в ООО «Сад Долголетия»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение создано в целях реализации и защиты прав пациентов – потребителей платных медицинских услуг на получение качественной стоматологической медицинской помощи.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

1.2.1. Гражданским кодексом Российской Федерации.

1.2.2. Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2.3. Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2.4. Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. №736).

1.2.5. Порядками оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях (утв. Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 г. № 786н).

1.2.6. Порядками оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями (утв. Приказом Министерства здравоохранения РФ от 13.11.2012 г. № 910н).

2. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В настоящем Положении используются следующие понятия и определения:

№ п/п	ПОНЯТИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
1	Платные медицинские услуги	Медицинские услуги, оказываемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договором добровольного медицинского страхования
2	Исполнитель медицинских услуг	Медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям
3	Потребитель медицинских услуг	Физическое лицо, получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального Закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
4	Заказчик платных медицинских услуг	Физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.
5	Гарантийное обязательство (гарантия)	Обязанность исполнителя безвозмездно возместить потери, понесенные пациентом, путем денежных выплат, ремонта, замены или восстановления в результате оказанных стоматологических

		<p>медицинских услуг с недостатком.</p> <p>На медицинские услуги, не имеющие овестьественного результата, гарантия не распространяется.</p> <p>Гарантия предоставляется в виде установления гарантийных сроков и срока службы только на медицинские услуги, имеющие овестьественный результат (пломбы, коронки, зубные протезы и т.п.)</p>
6	Гарантийный срок на результаты работы	<p>период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе пациент вправе потребовать по своему выбору:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь; <p>- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.</p> <p>Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.</p> <p>Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.</p>
7	Гарантийный срок на медицинское изделие	<p>Срок, в течение которого изготовитель (производитель) ручается за функциональные и качественные свойства медицинского изделия, то есть отсутствие его дефектов при условии соблюдения пациентом правил пользования медицинским изделием и ухода за ним.</p>
8	Срок службы	<p>Период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.</p> <p>Срок службы результата определяется периодом времени (день, месяц или год) в течение которого результат работы пригоден к использованию и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом.</p> <p>Исполнитель несет ответственность перед пациентом за существенные недостатки, возникшие по своей вине, в течение установленных сроков службы, действующих в медицинской организации.</p>
9	Гарантийный случай	<p>Событие, которое наступило у пациента – потребителя платных медицинских услуг в результате выявления недостатка оказанной медицинской услуги в пределах установленных исполнителем гарантийных сроков.</p>

2.2. Гарантийные обязательства не распространяются на требования пациента, связанные с его

желанием изменить размер, форму, цвет или вид овеществленного результата медицинской услуги, после получения пациентом оказанной медицинской услуги.

2.3. Гарантийные обязательства распространяются на овеществленный результат оказанной медицинской стоматологической помощи (медицинской услуги).

2.4. В рамках гарантийных обязательств устанавливаются гарантийные сроки, состоящие из:

- сроков гарантии на овеществленный результат медицинской услуги;
- сроков службы овеществленного результата медицинской услуги.

2.5. Сведения о предоставлении гарантии и гарантийных сроках вносятся лечащим врачом в медицинскую карту пациента и указываются в Акте приемке оказанных услуг (выполненных работ).

2.6. Настоящее Положение является локальным нормативным актом ООО «Сад Долголетия», положения которого обязательны для соблюдения медицинскими работниками (врачами-специалистами) медицинской организации, пациентами-потребителями и заказчиками платных медицинских услуг.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

3.1. Права и обязанности исполнителя платных медицинских услуг - ООО «Сад Долголетия».

В соответствии с действующим законодательством, исполнитель обязан:

3.1.1. В течение установленного гарантийного срока – устранять недостатки, обнаруженные пациентом – потребителем медицинских услуг.

3.1.2. Доводить до сведения пациентов – потребителей платных медицинских услуг гарантийные сроки (сроки гарантии и сроки службы) в виде информации на стенде в зоне регистратуры и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.1.3. Доводить до потребителя полную и подробную информацию о необходимых мероприятиях по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантами и т.д. в соответствии с назначенным режимом лечения и рекомендациями по уходу за полостью рта в период лечения и в постманипуляционном периоде).

3.1.4. Доводить до потребителя информацию об обстоятельствах, ограничивающих гарантии, если таковые выявлены (состояние общего здоровья, возраст, объем плана лечения, клиническая ситуация в полости рта, сложность клинического случая, достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказаться на результатах лечения).

3.1.5. В целях признания случая гарантийным, врач обязан провести необходимый осмотр, а в случае необходимости направить пациента на обследование.

3.2. Права и обязанности пациента -потребителя медицинских услуг.

Пациент обязан:

3.2.1. Заботиться о своем здоровье, соблюдать назначенный лечащим врачом режим лечения и данные врачом рекомендации по уходу за полостью рта во время лечения и в постманипуляционном периоде.

3.2.2. В случае возникновения претензий к оказанным медицинским услугам обратиться в регистратуру (по телефону или лично) и, изложив суть проблемы, записаться на прием к лечащему врачу.

Пациент – потребитель, при обнаружении недостатков оказанной услуги (работы) имеет право:

3.2.3. Потребовать безвозмездного устранения недостатков.

3.2.4. Соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы).

3.2.5. Безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

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

3.2.7. Отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не

устранены исполнителем.

3.2.8. Отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или существенные отступления от условий договора.

3.2.9. Потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

4. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

4.1. Гарантия устанавливается при условии выполнения пациентом всего комплекса мероприятий, направленных на полную санацию полости рта, соблюдения им всех рекомендаций и назначенного режима лечения лечащего врача и других привлекаемых в процессе лечения специалистов в постманипуляционном периоде, в т.ч. посещения врача в установленное время в целях профилактического осмотра, диагностики, выполнения профилактических мероприятий (парадонтологической чистки, устранения парадонтальных и костных карманов и т.д.).

4.2. Основанием для предоставления гарантии является момент окончания оказания медицинской услуги, то есть момент передачи результата медицинской услуги пациенту.

4.3. Необходимым условием для предоставления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех рекомендаций и назначенного режима лечения лечащего врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования ортопедическими конструкциями, при обязательном соблюдении сроков и периодичности контрольно-профилактических посещений лечащего врача после завершения лечения в назначенном лечащим врачом порядке.

4.4. *Гарантийные обязательства не распространяются* на следующие виды работ (услуг), в виду того, что в результате нижеперечисленных работ (услуг), пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия (овеществленный результат), а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных манипуляций и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно в силу специфики отдельных видов работ (услуг):

4.4.1. Пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение).

4.4.2. Лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей.

4.4.3. Лечение кариеса дентина молочных зубов.

4.4.4. Профессиональная гигиеническая чистка зубов.

4.4.5. Отбеливание зубов любым методом.

4.4.6. Наложение временной повязки (временной пломбы),

4.4.7. Хирургические операции (резекция верхушки корня с цистэктомией, удаление зуба, синус-лифтинг, костная пластика, дентальная имплантация, гемисекция, ампутация корня, лечение воспалительных процессов в полости рта и др.).

4.4.8. Лечение заболеваний парадонта.

4.4.9. Реминерализующая терапия.

4.4.10. На втулки (матрицы), замки и перебазировку протеза.

4.4.11. На пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50%, наличие трещин эмали (прямые показания для протезирования).

4.5. В ООО «Сад Долголетия» установлены следующие Гарантийные сроки (срок гарантии и срок службы) на овеществленные результаты стоматологических услуг:

Гарантийные сроки на овеществленные результаты медицинских услуг по ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ*

№ п/п	Наименование результата медицинской услуги	Срок гарантии, месяцев	Срок службы, месяцев
1	Пломба из цемента стеклоиномерного (любая поверхность)	3	6

2	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12	24
---	---	----	----

* 1. Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

2. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы):

-при КПУ 13-18: сроки снижаются на 30%.

-при КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.

3. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами: гарантийные сроки (срок гарантии и срок службы) на все виды о вещественных результатов услуг уменьшаются на 70%.

4. При не проведении профессиональной гигиены полости рта согласно индивидуальному графику (минимум 1 раз в 3 месяца): гарантийные сроки сокращаются на 50 %.

Гарантийные сроки на стоматологические услуги по ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ**

№ п/п	Наименование результата медицинской услуги	Срок гарантии, месяцев	Срок службы, месяцев
1	Коронки и мостовидные протезы		
1.1.	Безметалловые коронки и мостовидные протезы	12	24
1.2.	Пластмассовые коронки и мостовидные протезы временные	14 дней	3
2.	Вкладки, накладки, виниры		
2.1.	Вкладки, накладки, виниры керамические, постоянные	6	24
2.2.	Вкладки, накладки, виниры временные	1	1
3.	Протезирование с опорой на имплантах		
3.1.	Постоянные конструкции с опорой на имплантах	12	24
3.2.	Временные конструкции с опорой на имплантах	1	3
4.	Съемное протезирование		
4.1.	Бюгельное протезирование	12	24
4.2.	Съемные пластиночные протезы постоянные	6	12

** 1. Гарантийные сроки (срок гарантии и срок службы) действуют в полном объеме только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

2. В период гарантийных сроков перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, т.к. данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

3. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки, согласно врачебным рекомендациям. Если по вине пациента временные конструкции не были заменены на постоянные в обозначенные лечащим врачом сроки, то гарантийные сроки аннулируются, гарантийные обязательства исполнителя прекращаются, а ответственность за последствия нарушения рекомендаций и назначенного лечащим врачом режима лечения возлагается на пациента.

4. На матрицы замковых креплений сроки гарантии и сроки службы не распространяются.

5. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами: гарантийные сроки (срок гарантии и срок службы) на все виды о вещественных результатов услуг уменьшаются на 70%.

6. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в

соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не предоставляются.

7. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения: гарантийные сроки аннулируются, гарантия прекращается.

Гарантийные сроки на стоматологические услуги по ХИРУРГИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ***

№ п/п	Наименование результата медицинской услуги	Срок гарантии, месяцев	Срок службы, месяцев
1	Дентальная имплантация (формирователь десны), абатмент – на этапе протезирования	6	не устанавливается****
2	Имплантат (гарантия на целостность его структуры)	6	установлен производителем
3	Повторная установка имплантата в результате его дезинтеграции (отторжения)	6	-

*** Гарантия прекращается в случаях:

- пациент скрыл заболевание; которое могло стать причиной отторжения имплантата (исключение: пациент сам не знал того, что он болен, и может подтвердить это выпиской из медицинской карты);
- пациент не соблюдал послеоперационные рекомендации лечащего врача стоматолога-хирурга;
- пациент не соблюдал гигиену полости рта;
- внешнего механического воздействия и травм челюстно-лицевой области;

При проведении имплантации гарантия распространяется исключительно на целостность структуры имплантата. В случае отсутствия остеоинтегративной связью имплантата с окружающей его костью исполнитель гарантирует извлечение неинтегрированного имплантата на безвозмездной основе, при этом стоимость протезирования с использованием имплантата, оплаченная пациентом, не возвращается, а все последующие медицинские услуги по протезированию с использованием имплантата оплачиваются пациентом дополнительно, согласно действующему прейскуранту исполнителя на день оказания медицинской услуги.

****дентальная имплантация является первым этапом ортопедического лечения, поэтому гарантийные обязательства и срок службы устанавливается именно на ортопедические конструкции с опорой на имплантат в соответствии с конструкцией после их установки в полости рта согласно плану лечения.

4.6. По рекомендации лечащего врача пациенту может быть установлена ограниченная гарантия в зависимости от:

4.6.1. индивидуальных особенностей пациента

4.6.2. наличия подвижности зубов

4.6.3. клинической картины болезни

4.6.4. наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях

4.6.5. от желания пациента получить медицинскую услугу по определенному им плану лечения и/или при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

4.7. Ограниченная гарантия устанавливается лечащим врачом на срок от 1 (одного) дня до 14 (четырнадцати) дней и согласовывается с пациентом при составлении индивидуального плана лечения.

5. КРИТЕРИИ ДЕФЕКТОВ И ИХ ОЦЕНКА

5.1. В период действия гарантийных сроков лечащим врачом, при клиническом обследовании производится оценка следующих дефектов:

Специализация стоматологии	Критерии дефектов	Критерии оценки
Терапевтическая стоматология	Нарушение анатомической формы пломбы	В норме-сохранение первоначальной формы зуба, восстановленной врачом в результате пломбирования
	Нарушение краевого прилегания (определяется с помощью зондирования)	В норме – пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет.
	Изменение цвета по наружному краю пломбы	В норме -отсутствует.
	Рецидив кариеса по наружному краю пломбы	В норме – отсутствует.
	Отсутствие или гиперокклюзионные контакты в области запломбированного зуба	В норме – контакт есть и не мешает
	Выпадение пломбы	Факт выпадения
Ортопедическая стоматология	Дефекты вкладок и виниров	Скол, нарушение краевого прилегания, рецидив кариеса по краю, выпадение, подвижность.
	Отлом кламмера в пластмассовом протезе	Отлом
	Перелом кламмеров, дуги в бюгельном протезе	Перелом
	Нарушение целостности коронки (в т.ч. на импланте)	Скол облицовки, нарушение целостности
	Нарушение целостности мостовидного протеза (в т.ч. на имплантах)	Скол облицовки, нарушение целостности
	Перелом съемного протеза при функциональном использовании (в т.ч. условно съемного протеза на имплантах – All on 4)	Перелом, нарушение целостности
	Расцементировка несъемных конструкций протезов	Расцементировка
	Перелом дентального имплантата	Перелом (визуальный)
	Срыв резьбы шейки имплантата	Срыв резьбы (визуальный и мануальный контроль)
Перелом абатмента	Перелом, нарушение целостности (визуальный контроль)	
Перелом фиксирующего винта	Перелом, нарушение целостности (визуальный контроль)	

5.2. Дефекты, перечисленные в п.5.1. настоящего положения относятся к категории недостатков, которые должны быть устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного в соответствии с разделом 4 настоящего положения.

6. ПОРЯДОК ИСЧИСЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ (СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ)

6.1. Гарантийные сроки исчисляются с момента передачи о вещественного результата медицинской услуги пациента по Акту выполненных работ и не зависят от того, пользуется в дальнейшем им пациент или нет.

6.2. Выполнение исполнителем гарантийных обязательств не продлевает гарантийных сроков (сроков гарантии и сроков службы).

6.3. Причины и условия возникновения недостатков услуг в период действия гарантийных сроков, при которых возможно снижение гарантийных сроков:

№ п/п	Причина и/или условие	Процент снижения гарантийного срока
1	Явные и вероятные общих заболеваний пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания)	Снижается на 100%
2	Снижение иммунологической реактивности организма пациента, в т.ч. проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями)	Снижается на 50%
3	Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих лекарственных препаратов	Снижается на 75%
4	Невыполнение или неудовлетворительное выполнение рекомендаций лечащего врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен	Снижается на 100%
5	Самолечение стоматологических заболеваний	Снижается на 100%
6	Нарушение правил пользования и ухода за медицинскими изделиями	Снижается на 50%
7	Неудовлетворительная гигиена полости рта (гигиенический индекс составил 1,5)	Снижается на 50%

7. ПРЕКРАЩЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

7.1. Гарантийные обязательства прекращаются по истечении установленных пациенту гарантийных сроков.

7.2. Гарантийные обязательства прекращаются досрочно и с момента установления факта случая:

№ п/п	Случай	Момент установления случая
1	Пациент не выполнял или неудовлетворительно выполнял рекомендации по уходу за полостью рта и зубов во время лечения и в постманипуляционном периоде	При посещении лечащего врача
2	Пациент не соблюдал периодичность профилактических осмотров и проведение профессиональной гигиены полости без уважительных причин	Отсутствие явки на профилактический осмотр и проведение профессиональной гигиены полости рта
3	В случае отказа пациента от завершения плана лечения	С момента такого отказа или неявки на плановый прием в период более чем 2 (две) недели без сообщения причин
4	Пациент в период лечения или в течение действия гарантийных сроков обратился за стоматологической помощью в другую медицинскую организацию, за исключением случаев, когда пациент был вынужден обратиться за помощью, находясь в другом городе,	При посещении лечащего врача. При возникновении исключительного случая пациент должен подтвердить

	стране (неотложная медицинская помощь)	выпиской из амбулаторной карты и/или заключением врачей той медицинской организации, куда он обращался за помощью
5	Пациент в период лечения или в течение действия гарантийных сроков самостоятельно или при помощи третьих лиц воздействовал на овестествленный результат оказанных услуг (подрез протез, подогнул кламмер, подпилпил пломбу, склеил базис треснувшего протеза и т.д.)	При посещении лечащего врача
6	Если на овестествленный результат оказанных пациенту медицинских услуг было оказано негативное воздействие со стороны третьих лиц (дорожно-транспортное происшествие, побои, увечья) и/или обстоятельства непреодолимой силы (стихийные бедствия, воздействие экстремальных температур, электрического тока и т.д.)	При посещении лечащего врача
7	<p>Если было оказано негативное воздействие на овестествленный результат оказанных медицинских услуг самим пациентом в результате умышленного или неумышленного вреда своему здоровью следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - попытки суицида, нанесение себе побоев, открытие зубами и/или овестествленными результатами оказанных пациенту услуг упаковки и тары продуктов и напитков, разламывание зубами и/или овестествленными результатами орехов, перекусывание нитей и других предметов, удержание в ротовой полости посторонних предметов; - повреждения объектами, не включенными в пищевой рацион человека: камни, скорлупа, кости, пластмассовые и металлические изделия, химические вещества и т.д. - повреждения зубов и/или овестествленных результатов по причине нарушения пациентом условий их использования вследствие употребления в пищу продуктов с критическими температурами или путем воздействия критических температур, а также прямое воздействие химических веществ; - изменение цвета зубов и/или овестествленных результатов оказанных медицинских услуг в результате употребления сильно окрашивающих жидкостей (кофе, вино, чай, концентраты соков и др.), газов (курение табака и других курительных смесей и веществ) 	При посещении лечащего врача

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения.

8.2. ООО «Сад Долголетия» обеспечивает неограниченный доступ к Положению.