

Э

Приложение 1 к Приказу № _____ от 07.08.2022 г.
Утверждаю _____
Генеральный директор ООО "ЦКБ «АВРОРА»
Прилуцкая Ольга Викторовна

Положение « О гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО"ЦЕНТР КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ СТОМАТОЛОГИИ «АВРОРА»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение наряду с другими локальными нормативными актами в ООО"ЦЕНТР КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ СТОМАТОЛОГИИ «АВРОРА» (далее - Центр (Исполнитель)), а также договором на оказание платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между Центром и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии со статьями 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации, ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 11.06.2022, с изм. от 13.07.2022) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2022), Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. От 14.07.2022) « О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006.

1.3. 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.

1.4. 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);
- непрямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съёмные и несъёмные, временные и постоянные; - съёмные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъёмные.

1.5. 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).

1.6. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ
Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и Пациента, в рамках которого Центр обязуется ознакомить Пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а Пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

1.7. 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.

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

1.9. 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 (абз. 2 п. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

1.10. Срок службы – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Пациенту 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.

1.11. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата 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, 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 Пациента.

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. Центр 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. Центр 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:

3.1. 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.

3.2.В Центре устанавливаются следующие гарантийные сроки:

Профилактика и пародонтология	Гаран- тийный срок в мес.	Срок службы в мес.
Профессиональная гигиена полости рта	30 дней	-
Удаление наддесневых и поддесневых отложений с применением системы «VECTOR»	30 дней	-
Профессиональное отбеливание зубов (системой домашнего отбеливания и клинического ZOOM)	30 дней	-
Лечение при диагнозе « пародонтит»	-	-
Шинирование при заболеваниях пародонта	-	-
Терапия		
Пломба из композита светового отверждения	12	24
Временная пломба	1	2
Эндодонтия первичная (лечение каналов зуба)	12	36
Эндодонтия ранее леченного зуба (перелечивание каналов)	-	-
Лечение по желанию пациента зубов имеющих показания к удалению	-	-
Лечение зубов мудрости	6	12
Детство		
Лечение молочного зуба с диагнозом «кариес»	6	12
Лечение молочного зуба с диагнозом «Пульпит», «Периодонтит»	-	-
Ортопедия		
Каппа (спортивная , сплнт -терапия ,релаксирующая)	3	12
Съемное протезирование , бюгельные протезы	6	24
Починка съемной конструкции	-	-
Условно-съемный протез и использованием имплантатов	12	24
Временная протезирование пластмассовой конструкцией на культе и имплантате	1	6
Временная коронка длительного ношения (Cad/Cam)	1	6
Коронка, винир керамический E-Max	12	60
Коронка металлокерамическая	12	60
Коронка на основе диоксида циркония	12	60
Протезирование на имплантах (металлокерамика , диоксид циркония)	12	60
Хирургия		
Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба , удаление кисты, гингивэктомия, пластика уздечки , гингивопластика др.)	-	бес- срочно
Импанталогиа		
Костная пластика , синус-лифтинг, гингивопластика	6	бес- срочно

- 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.

6. Обстоятельства ограничения и сохранения гарантийных обязательств

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

- состояние общего здоровья и возраст 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 так же выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

6.2. Гарантийные обязательства сохраняются при соблюдении определенных условий когда:

- в период действия гарантии у Пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- Пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания специалиста нашего Центра;
- Пациент будет посещать профилактические осмотры, гигиенические визиты, с частотой, предусмотренной планом лечения, каждые 6 (шесть) месяцев.
- в период лечения в нашем Центре, Пациент не осуществляет лечение у специалистов другой клиники;
- при обращении за неотложной помощью в другую клинику Пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты медицинского вмешательства;
- выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашем Центре;
- Пациент будет соблюдать условия по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);
- Пациент будет соблюдать рекомендации специалиста и после завершения лечения;
- не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.