



ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Стоматологическая клиника - Общество с ограниченной ответственностью "Идеал-Д", осуществляющее медицинскую деятельность (оказывающее стоматологические услуги) на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Для целей настоящего положения:

- под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат будут пониматься:

1. осмотр полости рта;
2. анестезия местная внутриротовая;
3. обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
4. профессиональная гигиена полости рта;
5. операция удаления зуба;
6. амбулаторные хирургические операции;
7. лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
8. ортодонтическое лечение;
9. отбеливание зубов;
10. реминерализующая терапия.

- под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат будут пониматься:

1. диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей), рентгенологические исследования и прочее);
2. установленная пломба на зубе, являющаяся результатом терапевтического лечения кариеса, пульпита, периодонтита, реставрации;
3. установленный имплантата,
4. установленный и изготовленный протез (съемный и несъемный),
5. установленный ортодонтический аппарат, несъемный ретейнер;
6. установленные брекеты и другие ортодонтические конструкции.

Гарантийный срок - срок, в течение которого Пациент может, обнаружив скрытые недостатки в результате оказанных медицинских услуг, предъявить соответствующие претензии Стоматологической клинике.

Недостаток оказанной услуги - несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям.

Срок службы - это период времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту. На протяжении установленного срока службы ООО «Идеал-Д» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Существенный недостаток оказанной услуги — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после устранения.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

1.2. Настоящее положение в соответствии со ст. 10 Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" доводится до сведения Пациента, а также размещается на информационном стенде Стоматологической клиники.

2. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

Стоматологическая клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

2.1. Оказание стоматологических услуг в соответствии с нормами, стандартами, ГОСТами и законодательством Российской Федерации.

2.2. Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в медицинской организации проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

2.3. Представление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по добре воле.

2.4. Составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения.

2.5. Оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией.

2.6. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

2.7. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер.

2.8. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.

2.9. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.

2.10. Пациент вправе предъявить претензии Стоматологической клинике за нарушение Стоматологической клиникой гарантий, указанных в разделе 2 настоящего Положения, которое привело к ненадлежащему качеству оказанной услуги. При этом Пациент должен доказать, что ненадлежащее качество оказанных услуг вызвано именно нарушением Стоматологической клиникой данных гарантий.

3. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, НЕ ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННОГО РЕЗУЛЬТАТА

3.1. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которых с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, ввиду специфики отдельных видов работ, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются и не распространяются на:

- пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), лечение заболеваний пульпы зуба иperiапикальных тканей, лечение кариеса дентина молочных зубов;

- профессиональную гигиеническую чистку зубов;
- отбеливании зубов;
- хирургические операции (резекции верхушки корня, удаление зуба, зубная имплантация и др.);
- лечение заболеваний пародонта;
- ортодонтическое лечение;
- реминерализирующую терапию
- на втулки (матрицы), замки и перебазировку протеза.

3.2. Достижение результата стоматологической услуги, ожидаемого Пациентом, во многом зависит от биологических особенностей организма Пациента, его физиологической реакции на вмешательство. Ввиду того, что практическая медицина не является точной наукой, то ожидания Пациента могут не совпасть с фактически полученным результатом. В данном случае Стоматологическая клиника не несет ответственности за неоправданные ожидания Пациента по результатам оказания услуги.

4. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

4.1 Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, установленные имплантаты, ортодонтические аппараты., т.е. применим к ортопедическим и ортодонтическим конструкциям, устанавливаемым пациентам для восстановления зубного ряда, а также к наложенным реставрациям и пломбам при восстановлении анатомической формы зубов.

4.2. Стоматологическая клиника несет ответственность за качество результата оказанной услуги в течение гарантийного срока. Гарантийный срок на результат оказанной медицинской услуги, устанавливается Приложением № 1 к настоящему Положению.

4.3. Гарантийный срок, указанный в п. 4.1. настоящего соглашения, распространяется на материалы, используемые для создания результата оказания услуги.

4.4. Если недостаток возник ввиду физиологических особенностей, состояния здоровья Пациента или по причине наличия у него вредных привычек, Стоматологическая клиника не несет ответственности за результат оказанных услуг.

4.5. Стоматологические заболевания и услуги, не указанные в Приложении настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большей степенью риска возникновения осложнений и рецидивов после проведенного лечения, о чем Пациент должен быть проинформирован.

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе, о чем Пациент должен быть поставлен в известность

5. ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

5.1. В случае обнаружения Пациентом в течение гарантийного срока недостатков в оказанных услугах или их результате, которых Пациент не мог обнаружить при приемке и/или непосредственном оказании медицинской услуги Пациент вправе обратиться в Стоматологическую клинику с одним из следующих требований:

- безвозмездно устраниТЬ недостатки оказанных услуг в разумный срок;
- соразмерно уменьшить установленную цену за оказанные услуги;

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее переданные ему Исполнителем изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты).

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) Пациенту, т.е. с момента завершения оказания услуги.

5.2. В случае предъявления указанных требований Пациент обязан явиться в Стоматологическую клинику для осмотра его Лечащим врачом и фиксации недостатка оказанной услуги.

5.3. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, 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.

5.4 Указанные требования должны быть устраниены Исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления обоснованного требования Пациента. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- расторжения договора на оказание платных медицинских услуг и возмещения убытков;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

6. НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

6.1. Стоматологическая клиника не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в случае если недостатки возникли в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативные вмешательства (пластика хирургия в области лица и шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «брексим»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявление у пациента онкологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- многоплодной беременности;
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

7. УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНАВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ

7.1. Стоматологическая клиника не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на $\frac{1}{2}$ (прямые показания для протезирования);
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
- установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- установка скайса;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от Стоматологической клиники;
- услуги, на проведении которых настоял Пациент несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте.

- на результат работ (услуг) в области детской стоматологии, если Пациент-ребёнок в процессе лечения пребывает в тревожном состоянии, вследствие чего ведёт себя неспокойно и/или истерично, а это в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения. В этом случае стоматолог делает соответствующую запись в медицинской карте ребёнка о его психологическом состоянии при лечении.

7.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В

случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает полную стоимость новой работы согласно действующего прейскуранта клиники. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

8. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

8.1. Гарантийный срок на стоматологические услуги, оказываемые Стоматологической клиникой, установлены в Приложении № 1 к настоящему Положению. Лечащим врачом для каждого конкретного пациента могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки 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 могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется лечащим врачом в Амбулаторной карте Пациента.

8.2. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в поликлинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных поликлиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

8.3. Срок гарантии при установке ортодонтических аппаратов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет.

8.4. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, ортодонтических аппаратов) в любую другую медицинскую организацию или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

9. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

9.1. Стоматологическая клиника вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в Амбулаторной карте Пациента, в следующих случаях:

- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма 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 (прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – гарантийный срок уменьшается на 50%;
 - при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 гарантийный срок снижается на 30%;
 - при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%;
 - нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
 - иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

10. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

10.1. Стоматологическая клиника вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое мед. учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.

Стоматологическая клиника вправе уменьшить или отменить гарантийный срок на результат оказанных услуг в зависимости от степени влияния оказанной медицинской услуги в другом медицинском учреждении на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг.

- Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устраниить выявленные недостатки.

- Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент был вынужден срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.

- Если после лечения в период действия гарантий у 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);

- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

- при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента (если Пациент выполняет услугу по профессиональной гигиене полости рта реже, чем 1 раз в 6 месяцев или в иной срок, установленный Стоматологической клиникой);

- при несоблюдении рекомендаций лечащего врача и Правил эксплуатации результатов стоматологических услуг, утвержденных Стоматологической клиникой;

- при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;

- при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта;

- при отказе выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с Пациентом.

10.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

11. СРОКИ ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА С ПРЕТЕНЗИЕЙ

11.1. Пациент вправе обратиться в Стоматологическую клинику с претензией о качестве оказанных стоматологических услуг в течение гарантийного срока, но не позднее чем в течение семи дней с момента обнаружения данного недостатка.

11.2. Претензии, поступившие от Пациента с нарушением сроков, указанных в п. 11.1. настоящего Положения не принимаются и не рассматриваются.

Терапевтическая стоматология

Перечень оказываемых услуг	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из хим. композита	6 месяцев	9 месяцев
Пломба из композита светового отверждения	1 год	2 года
Реставрация композитом светового отверждения	1 год	2 года
Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
Временная пломба	до замены на постоянную, в установленный врачом срок	

Детская стоматология

Герметизация фиссур	6 месяцев	1 год
Пломба, реставрация молочных зубов	6 месяцев	1 год
Временная пломба	до замены на постоянную, в установленный врачом срок	

Ортопедическая стоматология

Вкладка литая культевая	1 год	2 года
Коронки:		
Пластмассовая, временная	1 месяц	3 месяца
Цельнолитая	2 год	3 года
Металлокерамическая	1 год	3 года
Телескопическая литая	1 год	3 года
Цельнолитая на имплантате	1 год	3 года
Металлокерамическая на имплантате	1 год	3 года
Безметалловая цельнокерамическая коронка на пресс. основе	1 год	3 года
Безметалловая цельнокерамическая коронка на основе из циркония	1 год	3 года
Винир керамический	1 год	2 года
Починка поломки в съёмном протезе	1 месяц	1 месяц
Цементировка на «Fuji-I» конструкции изготовленных в других клиниках	1 месяц	1 месяц
Частичный съёмный пластиночный протез	1 год	1 год
Полный съёмный	1 год	1 год
Съемный бюгельный протез	1 год	2 года
Съемный протез из термопластмассы безмономерной Perflex-acry-free	1 год	2 года
Частичный протез (нейлон) PerflexBiosensot 3-х единиц	1 год	2 года
Иммедиат- протез (бабочка)	6 месяцев	1 год
Напыление	3 месяца	6 месяцев

Ортодонтия

Съёмная ортодонтическая аппаратура:		
Одночелюстной аппарат	6 месяцев	6 месяцев
Двухчелюстной аппарат	6 месяцев	6 месяцев
Функциональные аппараты (трейнер, LM-активатор, позиционер)	6 месяцев	6 месяцев
Сложные двухчелюстные ортодонтические аппараты (RMA, аппарат	6 месяцев	6 месяцев

Гербста, небный бюгель)		
Ретенционные аппараты:	6 месяцев	6 месяцев
OSAMU-ретейнер	6 месяцев	6 месяцев
Несъемный проволочный ретейнер	6 месяцев	6 месяцев
Установка брекет-системы	1 месяц	До снятия брекет- системы

Имплантология

Имплант базальный	устанавливается компанией-производителем*	
Имплант двухэтапный	устанавливается компанией-производителем*	
Коронка на имплантате:		
- временная	1 месяц	3 месяца
- металлокерамическая	1 год	2 года
- циркониевая	1 год	3 года
- цельнолитая	1 год	3 года

* Гарантия на сам имплант и срок его службы устанавливается компанией-производителем. Гарантия на операцию по установки импланта не устанавливается. В случае отторжения имплантата в течение 1 года, проводится повторная имплантация новым имплантатом, операция имплантации проводится бесплатно, имплант оплачивается Пациентом. В случае отказа от повторной имплантации, ему возвращается 50% стоимости от суммы операции за установку имплантата.