

Утверждено
приказом генерального директора
от 1 января 2020 года

Бородин ЕИ



ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийных сроков при оказании платных медицинских услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Дентал Фэмили» (далее - клиника) перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.3. Настоящее положение в соответствии со ст. 10 Законом РФ «О защите прав потребителей» доводится до сведения Заказчика и Пациента, а также размещается на информационном стенде Клиники и сайте.

2. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

2.1. Клиника при оказании платных медицинских услуг гарантирует:

2.1.1. оказание медицинских услуг в соответствии с нормами, стандартами и законодательством Российской Федерации;

2.1.2. безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

2.1.3. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

2.1.4. составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения с учетом состояния здоровья пациента;

2.1.5. оказание медицинских услуг в соответствии с лицензией;

2.1.6. проведение лечения специалистами, имеющими дипломы и сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

2.1.7. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку медицинского персонала;

2.1.8. 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;

2.1.9. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

2.1.10. проведение профилактических, контрольных осмотров, динамического наблюдения с частотой, определяемой врачом;

2.1.11. внутренний контроль качества и безопасности медицинской помощи.

2.2. Достижение результата медицинской 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, ожидания Пациента относительно результата услуги могут не совпасть с

фактически полученным результатом и не являются критерием оценки её качества. Несовпадение результата услуги с ожиданиями Пациента не является основанием для предъявления претензий к Клинике.

3. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, НЕ ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННОГО РЕЗУЛЬТАТА

3.1. Гарантия на оказанные Клиникой услуги, не имеющие овеществленного результата, не дается.

3.2. Под медицинскими услугами, не имеющими овеществленного результата, следует понимать в том числе, но не исключительно:

- осмотр полости рта;
- анестезия местная внутривидовая и общая (наркоз, седация закисью азота);
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- амбулаторные хирургические операции;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

3.3. В отношении медицинских услуг, не имеющих материального (овеществленного) результата гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются в силу специфики их правовой природы, в связи с отсутствием материального (овеществленного) результата.

4. ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

4.1. Необходимым условием для осуществления (сохранения) гарантии является:

- точное соблюдение и выполнение Пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, включая явку на прием в соответствии с назначениями врача-специалиста Клиники;
- исполнение пациентом и заказчиком обязанностей, предусмотренных договором на оказание платных медицинских услуг;
- обеспечения необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования ортопедическими конструкциями, зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, иными изделиями (овеществленными результатами услуг), на которые распространяются гарантийные обязательства;
- прохождение Пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, рекомендованному врачом-специалистом Клиники, но не менее 2-х раз в год.

4.2. 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 клинику с одним из следующих требований:

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

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

5. НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

5.1. Клиника не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в течение гарантийного срока, срока службы в случае, если недостатки возникли в результате:

- повреждения зубов и/или конструкций объектами, не включенными в пищевой рацион человека: камни, скорлупа, кости, металлические предметы, пластмассовые изделия, химические вещества и пр.;
- повреждения зубов и/или конструкций в случае причинения ущерба здоровью пациента в результате дорожно-транспортного происшествия, несчастного случая, травмы, противоправного посягательства третьих лиц;
- нарушения пациентом условий эксплуатации зубов и/или конструкций вследствие употребления в пищу продуктов с критическими температурами или путем воздействия критических температур на зубы и конструкции (холодное, горячее, резкий перепад - (холодное-горячее), а также прямое воздействие химических веществ (кислот, щелочей, активных окислителей, красителей и др.);
- повреждения зубов и/или конструкций, вызванного обстоятельствами непреодолимой силы: поражение электрическим током, удар молнии, отравление химическими веществами и газами, кома, пожар, наводнение и иные стихийные бедствия, причинение вреда в результате боевых действий, утопление;
- причинения пациентом умышленного вреда своему здоровью: порча зубов и/или конструкций, попытки нанесения себе побоев и/или ударов (в том числе предметами), открытие зубами упаковки и тары продуктов и напитков и других товаров, разламывание зубами и/или конструкциями орехов, перекусывание нитей и других предметов, удержание в ротовой полости посторонних предметов (гвоздей, курительных мудштуков, курительных трубок, музыкальных инструментов, спортивных снарядов и пр.) в результате прямого либо непосредственного воздействия на нижнюю треть лица;
- изменения цвета зубов и/или конструкций после употребления сильно окрашивающих жидкостей (кофе, вино, чай, концентраты соков и др. на основе красителей), газов (в том числе курение табака и других курительных смесей и веществ);
- резкого ухудшения состояния общего здоровья пациента вследствие заболевания тяжелыми общими и инфекционными заболеваниями (вич, сифилис, туберкулез, гепатит и др.), сердечно-сосудистой системы (инсульта, инфаркта, тромбоза сосудов), гормонального фона (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы, гипопаратиреоз и надпочечников и др.);
- оперативного вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции стоматологических конструкций;
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»
- выявления у пациента онкопатологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»
- выявление у пациента генерализованного пародонтита, хронических гранулирующих и гранулематозных периодонтитов;
- височно-нижнечелюстных артритов и артрозов, доброкачественных новообразований полости рта;
- несоблюдения рекомендаций врача

5.2. Клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями Клиники, в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

6. УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ.

- 6.1. Клиника не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:
- эндодонтическое лечение зубов;
 - восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на 1/2;

- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний ;
- любое переделывание, доделывание, коррекция протезов и иных ортопедических и ортодонтических 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, не зависящим от 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.

6.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение и протезирование 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.

7. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

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

7.2. В каждом конкретном случае гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены, что фиксируется лечащим врачом в Амбулаторной карте Пациента.

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов терапевтической стоматологической помощи в стоматологической клинике ООО «Дентал Фэмили»

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Пломба из стеклоиномерного цемента		1 год	1 год
Пломба из Композита Светового отверждения	I класс по Блэку	1 год	3 года
	II класс по Блэку	1 год	3 года
	III, IV, V классы по Блэку	1 год	3 года
	С парапульпарными штифтами	1 год	1 год

Прямые реставрации, при условии ортогнатического, фиксируемого прикуса.	1 год	3 года
При сохранности целостности зубного ряда в боковых отделах не менее, чем на 80%	1 год	3 года

Примечания:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса
2. При КПУ зубов 13-18 сроки службы сокращаются на 30%
3. При КПУ >18 сроки службы сокращаются на 50%
4. При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 60%
5. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс является объективным методом контроля самостоятельной гигиены пациента) сроки сокращаются на 70%

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи в стоматологической клинике ООО «Дентал Фэмили»

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Вкладки	из металла	1 год	1 год
	из металлокерамики	1 год	5 лет
	из фарфора	1 год	5 лет
	из керамика	6 мес	1 год
Виниры		1 год	5 лет
Коронки	Временные из пластмассы (способ горячей полимеризации)	9 мес	1 год
	из металлокерамики	1 год	1 год
	временные коронки	2 недели	1 мес
	цельнолитые с облицовкой	6 мес	1 год
Мостовидные протезы	паяные	из стали	1 год
	цельнолитые		1 год
	цельнолитые с облицовкой	из пластмассы	6 мес
		из керамика	6 мес
		из керамики	1 год
	из металлокерамики	1 год	1 год
Бюгельные протезы (каркасные)		1 год	4 года
Пластиночные Протезы	Частичные съемные	6 мес	3 года
	Полные съемные	6 мес	3 года
Временные		6 мес	2 года

пластиночные протезы разобщающиеся, иммедиат протезы (при условии про- ведения плановых перебазировок 1 раз в 1-1,5 мес.)				
--	--	--	--	--

Примечания:

1. Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.
В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%.
3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.
4. 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 определяются.

ИМПЛАНТОЛОГИЯ.

Гарантии распространяются:

На пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний только при условии посещения пациентами профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в 6 мес

Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

1. На пациентов, имеющих относительные противопоказания к операции постановки имплантатов на момент сбора анамнеза, проведения операции, а так же выявленные в процессе посещения профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов
2. На пациентов, имеющих абсолютные противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов

В случае отсутствия у Пациентов абсолютных и относительных противопоказаний, посещающего, согласно графика профилактические осмотры и проводящего профессиональную гигиену полости рта, выполняющего все рекомендации и назначения врача имплантолога ООО «Дентал Фэмили» гарантирует в случае отторжения имплантата, возврат 30% денежных средств от стоимости. Либо повторную постановку имплантата со скидкой 30% от имплантата.

Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней).

Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших к отторжению имплантата.

Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (протезирование на имплантатах) Пациент обязан:

1. Посещать врача ортопеда для проведения контроля за конструкцией
в первый год – 1 раз в 6 месяцев.
со 2-го года – 1 раз в год.
2. Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев.
При необходимости по назначению врача - чаще.
3. В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую перецементировку (цена согласно прейскуранта) не реже 1 раза в 8 месяцев.
4. В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью перебазировки базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (цена согласно прейскуранта).
5. При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям Пациент обязан пользоваться разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 6 месяцев.

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортодонтической стоматологической помощи в стоматологической клинике ООО «Дентал Фэмили»

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Несъемный ретейнер		1 мес	5 лет
Съемный ретейнер (капа)		1 мес	1 год
Съемный одно- и двучелюстные ортодонтические аппараты		1 мес	1 год

8.ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА.

8.1. Клиника вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

- при непосещении Пациентом лечащего врача через каждые 6 месяцев от даты последнего приема;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента (ГИ 2 и больше 2);
- при несоблюдении Пациентом рекомендаций лечащего врача;
- при несоблюдении Пациентом сроков лечения, установленных лечащим врачом;

- при отказе Пациента от выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с ним;
- если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи в любую другую медицинскую организацию, которая оказала ему услуги, влияющие на результат оказанных клиникой услуг, либо самостоятельно проводил коррекцию, ремонт и т.п. результата оказанных Клиникой услуг.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

9.1. Положение вступает в силу с момента утверждения и действует до утверждения новой редакции Положения, размещенной на сайте Клиники [https : денталфэмили.рф](https://денталфэмили.рф)

9.2. Клиника оставляет за собой право в любое время изменить или исключать любые пункты настоящего Положения, а также вводить дополнительные условия, изменять гарантийные сроки, сроки службы, условия и порядок их сохранения.

9.3. В случае, если один из пунктов Положения окажется недействительным (включая, но, не ограничиваясь случаем изменения законодательства), это не влечет недействительность всех иных его положений