



«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор ООО «Рич»
Лазарян Р.В.
2024г.

Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг и работ в Современной семейной стоматологии «Рич-Дент»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп.).

1. Определение понятий

1.1. Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

1.2. Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (овеществленный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

1.3. Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь.

1.4. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю 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 Пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента

1.5. Недостаток качества работы – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям стандарта, протокола, алгоритма оказания и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта. Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения Пациентом рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

1.6. 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, допущенных по вине Клиники, Пациент вправе предъявить Клинике требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах срока службы. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя работы лежит на Пациенте. Клиника должна начать устранение недостатка в течение 20-ти рабочих дней с момента предъявления данного требования.

1.7. Безусловные гарантии в стоматологии – обязательства, гарантированные медицинскими организациями пациентам по вопросам соблюдения применяемых стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемиологического режима в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

2. Условия настоящего договора

2.1. Безусловные гарантии в стоматологии даются Пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- соблюдение врачебной тайны и неразглашение персональных данных пациента;
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование разрешенных методов и технологий лечения;
- 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 в медицинских организациях, оказывающих стоматологические услуги;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ расходных материалов и медикаментов, не утративших сроков годности;
- использование материалов и медикаментов, имеющих сертификаты соответствия;
- использование только сертифицированного оборудования;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно действующих стандартов и протоколов лечения);
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

2.2. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно и результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы.

Гарантия не распространяется на:

- профессиональную гигиену полости рта;
- ортодонтическое лечение (за исключением гарантий на ортодонтическую аппаратуру);
- лечение заболеваний тканей пародонта;
- отбеливание зубов;
- эндодонтическое лечение зубов (обработка и пломбирование корневых каналов);
- извлечение скрытых обломков инструмента;
- хирургические операции (костные пластики, резекции верхушки корня, удаление зуба и др.);
- операции по дентальной имплантации
- острые травмы в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания

2.3. На стоматологические работы, имеющие материальный (овеществленный) результат, такие как:

- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- ортопедические конструкции (протезы съемные и несъемные, временные и постоянные);
- ортодонтические аппараты;
- ретейнеры, каппы.

прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

2.4. В отношении работы, на которую установлен Гарантийный срок, Клиника отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

2.5. В случае обнаружения существенных недостатков в пределах установленного на результат работы срока службы, Пациент вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков работы, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

2.6. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причине неверно выполненного цвета, размера или формы зуба/зубов в ортопедической конструкции.

2.7. Ремонт, устранение дефекта во время гарантийного срока осуществляется бесплатно. При этом гарантийный срок продлевается только на время, затраченное на устранение поломки (дефекта), с момента обращения Пациента в Клинику. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

3. Условия отмены либо прерывания гарантийного срока и срока службы

3.1. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения (негарантийные случаи), если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, вредных внешних воздействий;
- влияния вредных привычек пациента (курение, разгрызание орехов, семечек, сухарей и сухеш, открывание бутылок, пузырьков, пакетов зубами, перекусывание лески, ниток, применение зубочистки, и произведение иных действия с твердыми предметами, влекущих дополнительную физическую/физиологическую нагрузку на зубы или зубные протезы), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции результата работы;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;

- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- возникших (проявившихся) заболеваний внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдения рекомендаций врача;
- повреждения работы, вызванного ненормальным использованием, небрежностью или несчастным случаем;
- переделывание, доделывание, коррекцию протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- обращения Пациента в течение срока гарантии за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение;
- несоблюдения рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение профессиональных гигиенических мероприятий 1 раз в 6 месяцев, уход за протезами; периодическое наблюдение за имплантатами 1 раз в 6 месяцев и т. д.), в том числе гарантии прекращаются с момента неявки Пациента в Клинику на бесплатный плановый профилактический осмотр более одного месяца с установленной даты;
- если Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Клиника вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг без предоставления гарантий;
- установка пломбы при разрушении более 50% коронки зуба (т.е. при наличии показаний для дальнейшего протезирования);
- выпадение коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;
- при отказе Пациента от полной санации полости рта (терапевтической, хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- неоплаты (недоплаты) Пациентом любой фактически оказанной Клиникой услуги сроком более трех рабочих дней с момента сдачи работы.

4. Причины уменьшения гарантийных сроков и сроков службы

4.1. Возможными причинами уменьшения гарантийного срока и срока службы могут быть:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания), установленных до начала лечения и зафиксированных в медицинской документации;
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- особенности прикуса;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- обнаружение на профилактическом медицинском осмотре неудовлетворительной гигиены полости рта.
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

Врач обязан регистрировать в медицинской документации все факторы, влияющие на гарантийный срок и срок службы (хронические заболевания, применяемые пациентом

лекарственные препараты, условия труда, вредные привычки, уровень гигиены, интенсивность кариеса, состояние прикуса, нарушение рекомендаций и пр.).

5. Исчисление срока гарантии

5.1. Гарантийный срок и срок службы на работы, выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с настоящим Положением и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту.

5.2. На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы. Конкретные 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.

6. Гарантийные сроки и сроки службы

№	Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы *
1	Пломба из композита светового отверждения постоянного зуба	1 год	3 года
2	Пломба из композита светового отверждения временного зуба	3 месяца	6 месяцев
3	Временная пломба	10 дней	20 дней
4	Временные коронки	3 месяца	6 месяцев
5	Постоянные коронки	1 год	3 года
6	Мостовидные протезы временные, в т.ч. с опорой на имплантатах	3 месяца	6 месяцев
7	Мостовидные протезы постоянные, в т.ч. с опорой на имплантатах	1 год	3 года
8	Съемные пластиночные протезы временные	3 месяца	6 месяцев
9	Съемные пластиночные протезы постоянные	1 год	2 года
10	Бюгельные протезы	1 год	3 года
11	Съемные ортодонтические аппараты	3 месяца	6 месяцев
12	Несъемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
13	Несъемный ретейнер	3 месяца	6 месяцев
14	Каппы	1 месяц	3 месяца

* Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта) и устанавливаются в индивидуальном порядке.

- 6.1. В период срока гарантии и срока службы перебазировка съемных ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
- 6.2. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 6.3. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на съемные ортопедические и ортодонтические конструкции в случае их механического повреждения по вине (неосторожности) Пациента, а также на ортодонтические конструкции внешнего производителя.
- 6.4. Повторная фиксация при отрыве брекета проводится безвозмездно при возникновении осложнения в течение 1 суток после фиксации. Все последующие манипуляции оплачиваются в соответствии с прейскурантом.
- 6.5. Гарантия не распространяется на нормальный износ материалов и конструкций.

7. Особенности определения конкретных сроков

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ более 18 – сроки снижаются на 50%.

Для детей до 18 лет:

При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ более 8 сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

8. Гарантийные сроки и сроки службы на имплантат

Срок приживаемости импланта составляет от 3 до 6 месяцев. Срок гарантийных обязательств на имплантат, как техническое изделие, дает компания-производитель имплантатов.

Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 95% случаев. Однако, есть 5% случаев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации. В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок клиника в отдельных случаях может добровольно принять решение об единоразовой переустановке имплантата со скидкой 50% от цены Прейскуранта Клиники на день проведения операции.

После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

В случае поломки (нарушении целостности) имплантата в течение срока гарантийных обязательств компании-производителя Клиника переустановит имплантат со скидкой 30% от цены Прейскуранта Клиники на день проведения операции.

8. Заключительная часть

8.1. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента Положение о гарантиях в виде его размещения на информационном стенде в помещении Клиники, а также на официальном сайте Клиники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.richdent.ru.

8.2. Исполнитель несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих гарантийных обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством при наличии своей вины.

8.3. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом по гарантийным обязательствам и срокам службы, а также по другим причинам Пациент имеет право обратиться с претензией, официальным обращением к руководству Клиники. На основании обращения Пациента

Врачебная комиссия Клиники составляет акт о наличии или отсутствии факта соответствия/несоответствия качества лечения при оказании медицинских услуг и в зависимости от этого выносятся соответствующие решения.