

Директор ООО «Медгрупп Медвежьегорск»

УТВЕРЖДАЮ

Гаджиев Ф.Ф.о.

«25» сентября 2023 г.



Положение о предоставлении гарантий в Клинике «Смайл» г. Медвежьегорск

Настоящее положение, наряду с договором на оказание платных медицинских услуг ООО «Медгрупп Медвежьегорск», далее Клиники создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между Клиникой и пациентом при оказании стоматологической помощи.

1. Общие положения

Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ;

Законом РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г;

Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением правительства РФ от 4.10.2012);

Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21 ноября 2011г.

Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях на территории Республики Карелия, утвержденным СтАР 18.09.2017.

Клиническими рекомендациями, утвержденными СтАР, актуализированными 2.08.2018г.

2. Определение понятий гарантии и срока службы

Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы на стоматологические работы (услуги), имеющие материальный (овеществленный) результат, а именно: (пломба, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, имплантаты, ортодонтические конструкции и т.д.)

Гарантийные сроки на такие изделия, используемые при оказании медицинской помощи, указанные в настоящем Положении обозначают срок, в течение которого изготовитель ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения Пациентом правил пользования таким изделием. Эти сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство, поэтому гарантийные сроки могут быть приняты лишь как ориентировочные, условные.

Гарантийный срок — это период бесплатного устранения доктором (Клиникой) устранимых недостатков — мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента, а также существенных недостатков.

Недостаток — это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, принятого Клиникой.

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

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 требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

Гарантийный срок (приложения 1,2) исчисляется с момента оказания услуги, т.е с момента передачи результата работы пациенту.

Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов и др.

Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

3. Права и обязанности Клиники и Пациента

- Пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

- В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично), изложив суть замечания и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

- Выполнение гарантийных обязательств проводится бесплатно для пациента.

- В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

- В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана в течение установленного гарантийного срока отвечать за недостатки работы, в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если они не возникли вследствие нарушения Пациентом правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

- В соответствии со ст.10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде, а также в виде записи в медицинской карте.

4. Снижение гарантийного срока и срока службы.

На уменьшение гарантийного срока и срока службы может повлиять:

- Общие заболевания Пациента (обменные нарушения, 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 (применение процедур и прием медикаментов, без назначения врача);
- При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс, определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- При показателе КПУ (кариозное поражение, пломбированные, удаленные зубы) равного 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%; при КПУ более 18 – на 50%;
- Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- Другие причины, обоснованные лечащим врачом пациента.

5. Отмена гарантийных сроков и сроков службы.

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической помощью) в любое другое медучреждение, либо по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки. 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.;
- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применении материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента Клиника вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственность за их качество не несет и гарантийный срок за выполнение таких услуг не устанавливает;
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий 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 установленными стандартами);
- 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;
- Гарантия не распространяется на естественный износ матриц замковых съемных протезов;

- Гарантийные сроки не распространяются на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр.;
- На флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;
- На все виды зубных украшений, на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии;
- Гарантийные сроки не распространяются при заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания.

6. Обязательные гарантии

Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами);
- использование разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- взаимодействие с аккредитованной лабораторией при изготовлении ортопедических конструкций;
- проведение консультаций и, по необходимости, консилиума врачей;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента;
- составление рекомендуемого плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения квалифицированными специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку персонала Клиники;
- 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;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров по показаниям, а также профилактических осмотров не реже, чем раз в 6 месяцев;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Клиникой, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

7. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических работ

Услуги по терапевтической стоматологии.

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги эстетической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена, корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению зубов) под протезирование.

К категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы, относятся изменения нижеперечисленных критериев оценки состояния пломбы:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленная врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы в норме отсутствует;
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба в норме не нарушены;
- выпадение пломбы.

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного импланта и т.п.);
- лечение воспаления десны и окружающих тканей зуба;
- отбеливание зубов.

Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных или (и) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония);
- частичные и полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

Гарантийные сроки не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- на матрицы замковых креплений;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;
- при наличии подвижности зубов гарантийный срок устанавливает врач;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме гарантийный срок устанавливает врач.

В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на платной основе.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования.

В течение гарантийного срока должны быть устранены такие недостатки как:

- изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;

- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

8. Заключительная часть

Настоящее положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Приложение 1

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из хим. композита (жидкость-порошок), стеклоиономерного цемента I-V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
Пломба с парапульпарными, внутрикорневыми штифтами	6 месяцев	1 год
Пломба из хим.композита (паста-паста) I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
Пломба из композита светового отверждения, I класс по Блэку	1 год	2 года
Пломба из композита светового отверждения, II, III, IV, V класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	1,5 года
Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного) I, V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного) II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного) III по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного) IV класс по Блэку	Нет	Нет
Коронка из композиционного материала	1,5 месяца	3 месяца

Примечание: Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или медленно текущим процессом – у взрослых, компенсированной степенью активности кариеса у детей. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.
При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании ортопедической помощи.

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Вкладки		
Культевые вкладки	1 год	2 года
Коронки		
Коронки из металла, из металлокерамики, из диоксида циркония, Е-тах, из фарфора	1 год	2 года
Виниры	1 год	1,5 года
Цельнолитая из КХС	1 год	2 года
Цельнолитая с облицовкой	1 год	1 год
Коронки из пластмассы (за исключением временных)	1 год	1 год
Мостовидные протезы		
Частичный съемный пластиночный протез	1 год	1 год
Полный съемный пластиночный протез	1 год	1 год
Бюгельный протез	1 год	2 года
Нейлоновый протез	1 год	2 года
Цельнолитые из КХС	1 год	2 года
Цельнолитые с облицовкой из пластмассы, из композиционного материала	6 месяцев	1 год
Из металлокерамики	1 год	2 года
Замковые элементы съемных протезов:		
- на металлические части	1 год	1,5 года
- на пластмассовые части	6 месяцев	1 год
Напыление	3 месяца	6 месяцев
Условно-съемные постоянные конструкции при протезировании на имплантатах	1 год	1 год
Условно-съемные временные конструкции при протезировании на имплантатах	6 месяцев	8 месяцев

Хирургическая стоматология (имплантология):

- Имплантат (в зависимости от фирмы-производителя) - от 3 до 5 лет.
- В случае отторжения дентального имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Исполнителем на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения.
- Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также оплатить имплантат, костные материалы и мембраны.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.

Ортодонтия:

- Съемные и несъемные ортодонтические конструкции – весь срок выполнения ортодонтических процедур, если иное не оговорено заранее с Пациентом.
- Ретейнер – 6 месяцев с момента фиксации.