

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «АРТСТОМ»
Ксенофонтов А.П.

Подпись Дата

Приложение №1
к приказу № _____ от _____ 2022 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «АРТСТОМ» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- Соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги.

2.2. Срок службы – это период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителя».

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

2.3. Сроки гарантии и сроки службы могут быть зафиксированы в медицинской (амбулаторной) карте, плане лечения, акте выполненных услуг, в приложении к договору об оказании платных медицинских услуг.

2.4. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный перелом протеза) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. В течение гарантийного срока службы Клиника отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

3.3. В течение установленного срока службы Клиника устраняет только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.4. В отдельных случаях при наличии письменного заявления Пациента проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии Клиники. Явка пациента на заседание врачебной комиссии необязательна.

3.5. Врачебная комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья Пациента для уточнения причин недостатков.

3.6. Отказ от предоставления Пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получения консультаций и заключений у врачей смежных специальностей и иной информации, необходимой для оценки состояния здоровья Пациента, влечет отмену гарантийных обязательств Клиники.

3.7. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок 1 неделя и срок службы в размере 2-х недель в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения, а также в связи с физиологическими особенностями организма (например, лечение осложненных форм временных зубов, лечение зубов с диагнозом периодонтит, повторное лечение корневых каналов). Возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки после истечения гарантийного срока и срока службы устраняются на возмездной основе.

3.8. В случаях, когда особенности организма пациента, в том числе состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, могут быть установлены сокращенные гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги, которые отражаются в медицинской карте в плане лечения, или ином документе в соответствии с п.2.3. настоящего Положения.

3.9. Обязательным условием выполнения Клиникой гарантийных обязательств является полное выполнение Пациентом индивидуального комплексного плана лечения, а также проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год, согласно рекомендациям лечащего врача, соблюдение «Правил эксплуатации результатов оказанных услуг. Гарантийный срок и срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания.

3.10. Гарантийные сроки и сроки службы на результаты стоматологической помощи при установке имплантатов 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 месяцев.

3.10.1. В случае отсутствия у Пациента абсолютных и относительных противопоказаний, а также при условии посещения согласно графика профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта, выполнения всех рекомендаций и назначений врача имплантолога, в случае отторжения имплантата в течение 1 года. Клиника гарантирует повторную постановку имплантата за счет средств клиники либо возврат 50% денежных средств от суммы уплаченной пациентом за операцию по установке имплантата, в течение 1-2-лет Пациент оплачивает 50% от стоимости операции, после 2-х лет операция оплачивается полностью. При повторной постановке имплантата за счет средств клиники все сопутствующие манипуляции (такие как остеопластика, пластика мягких тканей) оплачиваются пациентом согласно действующему прейскуранту;

3.10.2. В случае недостаточного объема образовавшейся кости после проведения остеопластики для установки имплантата, повторное оперативное вмешательство по восстановлению кости производится за счет пациента;

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

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

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

4.2. После устранения недостатков в случае наступления гарантийных обязательств гарантийный срок не продлевается.

4.3. Срок гарантии и срок службы не возобновляются при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока и срока службы, являющиеся основанием для снижения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (нарушения обмена веществ и системные заболевания);

5.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами, в том числе съёмными пластинками, каппами.

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

5.5. У лиц, страдающих парафункцией жевательной мускулатуры (гипертонус жевательных мышц, сжатие зубов, бруксизм, бруксомания), гарантийный срок и срок службы на ортопедические конструкции и реставрации (выполненные прямым методом) составляют 1 год при условии постоянного использования съёмной миорелаксирующей аппаратуры.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

6.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача Клиники о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях не уведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все овеществленные результаты медицинских услуг аннулируются;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии и срока службы, установленных настоящим Положением, самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента срока посещения клиники, назначенного лечащим врачом;

6.1.4. 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 имплантатами, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);

6.1.5. Если после лечения в период действия га-рантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие

вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

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

6.1.7. Несоблюдение Правил эксплуатации результатов выполненных работ и оказанных услуг.

6.1.8. Если Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента), о чем врач предупреждает Пациента с отметкой в медицинской карте, и Пациент подписывает отказ от рекомендованного медицинского вмешательства;

6.1.9. В случае любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе условий, Клиника вправе не выполнять гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы по оказанным услугам.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

7.1.1. К услугам терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса и его осложненных форм (пульпит и периодонтит), услуги эстетической стоматологии (восстановление и (или) изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба.

7.1.2. Признаком завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба
- при лечении осложненной формы кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Временная пломба	7 дней	14 дней
2.	Пломба на постоянных зубах	1 год	2 года

7.1.3. Указанные в таблице сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%;

7.1.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.

7.2. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

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

7.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- штампованные, комбинированные коронки, паяные мостовидные протезы;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные материалы, диоксид циркония);
- частичные съемные пластиночные протезы;
- полные съемные пластиночные протезы;
- бюгельные протезы с фиксацией на имплантатах;
- съемные протезы (с замками, кламперами с фиксацией на имплантатах)

7.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки
- временные замещающие протезы.

7.2.4. До момента сдачи (окончательной готовности) ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- Неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- Выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постоянные ортопедические конструкции	1 год	2 года
2.	Съемные пластинчатые протезы постоянные	6 месяцев	1 год
3.	Временные ортопедические конструкции:	2 недели	6 месяцев
5.	Временные протезы с армированием	3 месяца	6 месяцев
6.	Починка протеза	1 месяц	

7.2.5. В период срока гарантии перебазировка съемных протезов осуществляется за счет средств исполнителя.

7.2.6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки 6 месяцев, если иное не рекомендовано врачом. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте;

7.2.7. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений, в отношении которых рекомендована замена 1 раз в год (в бюгелях);

7.2.8. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы услуг уменьшаются на 50%.

7.2.9. При переустановке имплантата в случае обращения пациента в течение 1 года с момента его установки Клиникой, замена ортопедической конструкции на месте удаленного имплантата происходит за счет Клиники. В случае обращения пациента в течение 1-2 лет с момента установки имплантата, оплата замены ортопедической конструкции Клиникой происходит в размере 50 % от стоимости новой ортопедической конструкции. В случае обращения пациента по истечении 2-х лет ортопедическая конструкция оплачивается полностью.

7.2.10. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

7.3. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортодонтии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Ортодонтические съемные аппараты	3 месяца	12 месяцев

7.4. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по имплантологии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Имплантаты	1 год	2 года
3.	Ортодонтические микроимплантаты	1 месяц	3 месяца

7.4.1. Добавить положение о снятии гарантии

7.5. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по детской стоматологии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба на временных зубах	6 месяцев	1 год
2.	Пломба на постоянных зубах	1 года	2 года
3.	Временная пломба	7 дней	2 недели
3.	Герметик на постоянных зубах	6 месяцев	2 года

7.5.1. Указанные в таблице сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и стабилизированным или при медленно текущем процессе. Повторные осмотры 2 раза в год, профилактические мероприятия каждые 6 месяцев.

7.5.2. Для детей от 3 до 6 лет при КПУ + кпу зубов 4 - 9 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ + кпу > 9 – сроки снижаются на 50%. Повторные осмотры 4 раза в год, профилактические мероприятия каждые 3 месяца.

7.5.3. Для детей от 7 до 17 лет при КПУ + кп зубов 6 - 8 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ + кп > 9 – сроки снижаются на 50%; Повторные осмотры 3 раза в год, профилактические мероприятия каждые 3 месяца.

7.5.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%.

8. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

На отдельные услуги установление гарантийных сроков не предоставляется возможным в связи с тем, что они связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке.

К их числу относятся:

- Обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- Наложение повязки (временная пломба);
- Лечение пульпита временных (молочных) зубов;
- Профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- Амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба), в том числе имплантологические операции, мягкотканная и костная пластика.
- Лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- Ортодонтическое лечение;

- Профессиональное отбеливание зубов.
- 8.1. Обработка и пломбирование корневых каналов
С учетом данных литературы и клинического опыта врачей-стоматологов благоприятный результат при эндодонтическом лечении достигается в 90% случаев. Результат в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма Пациента.
- 8.2. Хирургическая стоматология.
- Клиника гарантирует, что удаление зуба проводится полностью в соответствии с диагнозом, стандартом хирургического вмешательства, клиническими рекомендациями, максимально безболезненно.
 - При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться в Клинику
 - Клиника осуществляет врачебный контроль после удаления зуба в послеоперационный период, и проводит устранение осложнений (боль, отек, кровотечение, воспаление) в случае обращения Пациента в раннем послеоперационном периоде.
- 8.3. Заболевания пародонта
Клиника гарантирует Пациенту в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и ремиссию, что способствует сохранению зубов на более длительный период.

9. 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.