

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказом Генерального директора

ООО «ДЕНТА-ОПТИМАЛ»

от « 11 » 09 2024 г. № 2

МП

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах при оказании стоматологических услуг

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Стоматологическая клиника - Общество с ограниченной ответственностью "ДЕНТА-ОПТИМАЛ", осуществляющее медицинскую деятельность на основании лицензии № ЛО-77-01-019662, выданной 25 февраля 2020г., Департаментом здравоохранения г. Москвы и действующей бессрочно.

1.2. 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;

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

1.4. Недостаток оказанной услуги – несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в информированном добровольном согласии;

1.5. Гарантийный срок – срок, в течение которого Пациент может, обнаружив скрытые Недостатки оказанной услуги в результате оказанных Платных медицинских услуг, предъявить соответствующие претензии Стоматологической клинике;

1.6. Срок службы – период времени, в течение которого результат Платной медицинской услуги пригоден к использованию, который исчисляется с момента оказания услуги (момент передачи результата услуги Пациенту) и на протяжении которого Стоматологическая клиника несет ответственность за Существенные недостатки оказанных услуг, возникшие по ее вине;

1.7. 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;

1.8. Для целей настоящего Положения:

- Платные медицинские услуги, не имеющие овеществленный результат:

- 1) осмотр полости рта;
- 2) анестезия местная внутривидовая и общая (наркоз, седация закисью азота);
- 3) обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- 4) профессиональная гигиена полости рта;
- 5) операция удаления зуба;
- 6) хирургические операции;
- 7) лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- 8) ортодонтическое лечение;
- 9) отбеливание зубов.

- Платные медицинские услуги, имеющие овеществленный результат:

- 1) диагностические манипуляции (проведение цифровых диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей), рентгенологические исследования и прочее);

- 2) терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная пломба на зубе);
 - 3) установка импланта;
 - 4) установка и изготовление протезов (съёмных и несъёмных);
 - 5) установка ортодонтических аппаратов, несъёмных ретейнеров;
 - 6) установка брекетов и других ортодонтических конструкций.
- 1.9. Сайт – официальный сайт Стоматологической клиники в сети Интернет www.mcdali.ru

2.НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

2.1. Настоящее Положение подготовлено с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- 1) Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. N 2300-I (далее – ЗоЗПП);
- 2) Гражданский кодекс РФ;
- 3) Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006"
- 4) Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

3.ОБЩИЕ УСЛОВИЯ И ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

1. Настоящее Положение регулирует взаимоотношения, возникающие между Стоматологической клиникой и Пациентом при оказании Платных медицинских услуг, а также закрепляет права Стоматологической клиники в соответствии со статьей 5 ЗоЗПП устанавливать Сроки службы и Гарантийные сроки.

3.2. Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения и публикации на Сайте, размещения на информационном стенде в месте оказания услуг, и действует до его принятия и публикации в новой редакции.

3.3. Стоматологическая клиника при оказании Платных медицинских услуг гарантирует:

3.3.1 Предоставлении платных медицинских услуг в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций; с учетом стандартов медицинской помощи

3.3.2. 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;

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

3.3.4. Составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения, исходя из индивидуальных особенностей состояние здоровья Пациента, с учетом его пожеланий и предпочтений;

3.3.5. Оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

3.3.6. Предоставление стоматологических услуг специалистами, имеющими необходимое образование и квалификацию, гарантирующими соблюдение технологии лечения.

3.4. Обращаясь за оказанием Платных медицинских услуг в Стоматологическую клинику, Пациент подтверждает и признает, что достижение положительного результата оказания услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Стоматологической клиники, но и от встречных действий со стороны Пациента. Пациент проинформирован, что результат оказания медицинской услуги может зависеть от индивидуальных физиологических особенностей организма Пациента.

3.5. Гарантийные сроки и сроки службы могут относиться лишь применительно к Платным медицинским услугам, имеющим овеществленный результат (п. 1.8 Положения).

3.6. Пациент вправе предъявить претензии Стоматологической клинике за нарушение Стоматологической клиникой гарантий, предусмотренных настоящим Положением, которое привело к ненадлежащему качеству оказанной услуги. При этом Пациент должен доказать, что ненадлежащее качество оказанных услуг вызвано именно нарушением Стоматологической клиникой данных гарантий.

4. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

4.1. Стоматологическая клиника несет ответственность за качество результата оказанной услуги в течение Гарантийного срока. Гарантийный срок на результат оказанной Платной медицинской услуги, устанавливается Приложением № 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 медицинской карте Пациента.

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

4.2.1. безвозмездно устранить недостатки оказанных услуг в разумный срок;

4.2.2. соразмерно уменьшить установленную цену за оказанные услуги.

4.3. В случае возникновения любых замечаний к результатам оказанных услуг, Пациент может обратиться в Стоматологическую клинику одним из следующих способов:

– по телефону;

– лично к администратору Стоматологической клиники для письменного заявления;

– на адрес электронной почты mcdali@mail.ru.

В своем обращении Пациент указывает суть замечаний и жалоб, связанных с оказанной услугой.

4.4. Стоматологическая клиника вправе передать обращение Пациента по поводу качества оказанных услуг на рассмотрение врачебной комиссии Стоматологической клиники.

4.5. Пациент обязан по требованию Стоматологической клиники явиться для его осмотра и фиксации предполагаемого недостатка оказанной услуги.

После осмотра врач предоставляет врачебной комиссии (при необходимости ее созыва) обоснованное мнение о том, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. Врачебная комиссия принимает решение по рассматриваемой жалобе. На основании решения врачебной комиссии пациенту дается письменный ответ.

4.6. Если претензия к результатам услуг возникла вследствие несоблюдения рекомендаций Стоматологической клиники, переданных Пациенту после оказания услуг, вследствие его субъективных эстетических ожиданий, ввиду физиологических особенностей, состояния здоровья Пациента или по причине наличия у него вредных привычек, Стоматологическая клиника не несет ответственности за результат оказанных услуг и, как следствие, гарантийных обязательств.

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

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной и пр.);
- проведения в отношении Пациента оперативных вмешательств, влияющих на результат услуги;
- проведения Пациентом попыток самостоятельного устранения недостатков;
- дорожно-транспортного происшествия;
- наличия у Пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у Пациента тяжёлой соматической патологии;
- выявление у Пациента онкопатологии;
- выявление у Пациента заболевания «остеопороз»;
- выявления у Пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

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

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

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на 1/2;
- 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;
- коррекции съёмных пластинчатых аппаратов, повторные фиксации элементов ортодонтических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- установка скайса;
- услуги, входящие в план лечения, которые не были завершены по причинам, не зависящим 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 медицинской карте.

4.10. 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 Стоматологической клиники.

4.11. Стоматологическая клиника вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в медицинской 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 уменьшаются 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.

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

- при непосещении лечащего врача в рекомендованные сроки от последнего приема и несоблюдении рекомендаций врача (в т.ч. установленных сроков 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 отказе выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с Пациентом.

4.13. В случае если после оказания услуг Пациент обратился в другое медицинское учреждение, которое оказало ему услуги, влияющие на результат оказанных Стоматологической клиникой услуг, 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.

4.13.1. Гарантийные обязательства Стоматологической клиники на имплантат, установленный Стоматологической клиникой, утрачивают силу в случае, если после оказания услуг Пациент обратился в другое медицинское учреждение, которое оказало ему услуги, связанные с использованием указанного имплантата (установка на имплантат протеза-коронки), или иные услуги, оказывающие воздействие на установленный имплантат.

4.13.2. Стоматологическая клиника не несет ответственность за имплантаты, установленные Пациенту в другом медицинском учреждении. В случае оказания Стоматологической клиникой Пациенту услуг по установке на такой имплантат протеза-коронки, гарантийные обязательства Стоматологической клиники распространяются только в отношении установленного Стоматологической клиникой протеза-коронки.

4.14. В случае обнаружения в течение гарантийного срока в оказанной услуге (выполненной работе) недостатков, возникших по вине Стоматологической клиники, Стоматологическая клиника обязана удовлетворить одно из требований Пациента (по его выбору) в виде:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого изделия из аналогичного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь (ранее изготовленное изделие);

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

4.15. Требование, связанное с недостатками услуги (работы), может быть предъявлено Пациентом в период действия Гарантийного срока установленного с момента принятия Пациентом оказанной услуги (выполненной работы). Момент принятия работы подтверждается подписью Пациента в акте выполненных работ. Стоматологическая клиника обязана выполнить одно из требований Пациента из числа указанных в п. 4.14, если не докажет, что недостатки возникли после принятия услуги (работы) Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действия третьих лиц или непреодолимой силы, а также несоблюдения Пациентом согласованных с ним условий сохранности гарантий, указанных в договоре с Пациентом и конкретизированных врачом, а также условий настоящего Положения.

4.16. В случае устранения недостатков услуги (работы) гарантийный срок на ее результат продлевается на период, в течение которого этот результата не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения Пациента с требованием об устранении недостатка услуги (работы) до дня их устранения. При безвозмездном повторном оказании услуги (выполнении работы) на ее результат устанавливается новый гарантийный срок.

4.17. В соответствии со ст.10 ЗоЗПП, Стоматологическая клиника доводит до сведения Пациента Сроки службы и Гарантийные сроки (в виде информации на стенде, на Сайте в сети интернет, в соглашении, либо в приложении к договору, либо в акте выполненных работ).

Гарантийные сроки и Сроки службы при оказании стоматологических услуг:

№ п/п	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Терапевтическая стоматология		
	Пломба и реставрации при лечении кариеса	1 год	2 год
	Пломба и реставрация зуба после первичного эндодонтического лечения более 1\2 поверхности	6 месяцев	6 месяцев
	Восстановление депульпированного зуба, который пациент не соглашается покрывать коронкой при наличии таких показаний.	2 недели	2 недели
	Постоянная пломба под коронку после эндодонтического лечения	6 месяцев	6 месяцев
	Временные пломбы. Если пациент в определенный врачом срок не устанавливает постоянную пломбу, на эндодонтическое лечение и восстановление временной пломбы гарантия не распространяется.	Установленный врачом срок, зафиксированный в медицинской карте	Установленный врачом срок, зафиксированный в медицинской карте
2	Ортопедическая стоматология		
2.1	Частичные /полные съёмные протезы	1 год	2 года
2.2	<i>Мостовидные протезы постоянные</i>		
2.2.1	из металлокерамики и металла	1 год	2 года
2.2.2	Безметалловые (керамика, цирконий)	1 год	2 года
2.3	Бюгельное протезирование	1 год	2 года
2.4	<i>Коронки, вкладки, виниры постоянные</i>		
2.4.1	из пластмассы	6 месяцев	9 месяцев
2.4.2	из металлокерамики и металла	1 год	2 года
2.4.3	Безметалловые (керамика, цирконий)	1 год	2 года
2.5	Дентальная имплантация и протезирование на имплантах. При условиях: Контрольный осмотр после завершения протезирования с опорой на имплантаты через 3- 6 месяцев по назначению врача-ортопеда. Профессиональная гигиена каждые 3 месяца	1 год	2 года
	Временная конструкция длительного ношения с опорой на импланты	6 месяцев	1 год
2.6	Починка съёмных протезов	1 месяц	1 месяц
2.7	Временные коронки	2 недели	1 месяц
2.8	штифтовая культевая вкладка металлическая	1 год	2 года
2.9	штифтовая культевая вкладка на основе диоксида циркония		
2.10	Окклюзионная вкладка из композита	1 год	1 год
2.11	Окклюзионная вкладка керамическая	1 год	1,5 года

3	Хирургическая стоматология		
	Дентальная имплантация при условии установки имплантатов в собственную кость достаточного объема и без использования методик по наращиванию костной ткани.	1 год	3 года
	Дентальная имплантация с применением методик наращивания костной ткани и направленную регенерацию костной ткани (синус-лифт, пересадку костных блоков, мембранная техника и др. методы)	1 год	1,5 года
4	Ортодонтические работы		
	Каппа однослойная	1 месяц	1 год
	Съемный аппарат одночелюстной	1 месяц	3 месяца
	Несъемный ретейнер	1 месяц	3 месяца
	Съемный аппарат двухчелюстной	1 месяц	3 месяца
	Несъемная аппаратура	1 месяц	6 месяцев
5	Эстетическая стоматология		
	Винир керамический Е-Макс	1 год	3 года