

Положение о гарантиях

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Центр Дентальной Имплантации «Константа» (далее Центр) перед Пациентом при оказании платных медицинских 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. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.3. Настоящее Положение создано в целях:

- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между Центром и Пациентом при оказании медицинской помощи;
- оказания правовой помощи руководителю ООО «Центр Дентальной Имплантации «Константа».

1.4. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом, и стоматологических услуг в частности с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений клиник, оказывающих стоматологические услуги, и Пациентов, с другой стороны:

ООО Центр Дентальной Имплантации «Константа», оказывающий стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а Пациент — потребителем (покупателем) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг.

ООО «Центр Дентальной Имплантации «Константа», как продавец и изготовитель (исполнитель) стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. До настоящего времени эти понятия не введены в отрасль здравоохранения в целом и в стоматологию, в частности. Между тем, в силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) 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.

Отсутствие установленных Изготовителем (Исполнителем) гарантийных сроков службы не уменьшает степени ответственности Изготовителя (Исполнителя) за ненадлежащее качество услуг, т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», если гарантийный срок не установлен Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) (п.3 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в случае выявления существенных недостатков — в течение 10 лет, если не установлен срок службы (п.6 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, сайте клиники, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре, гарантийном талоне).

Также Исполнитель рекомендует Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами).

В случае несоблюдения Пациентом указанных требований (при условии информированности о них Пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

2. Определение понятий

2.1. Гарантийный срок — это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, Исполнитель обязан удовлетворить требования Пациента относительно недостатков услуг, а Пациент вправе по своему выбору потребовать:

— безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

— соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

— безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

2.2. Недостаток — это несоответствие оказанной медицинской услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии.

2.3. 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 ООО«Центр Дентальной Имплантации «Константа» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя.

2.4. 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 Исполнителя, Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Если срок службы не установлен, то в течение 10 лет со дня принятия выполненной работы. Указанные требования должны быть устранены Исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования Пациентом, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

— безвозмездного устранения недостатков;

— соответственного уменьшения цены за выполненную работу;

— расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

2.5. Безопасность услуги — безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

3. Права и обязанности Центра и Пациента

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

3.2. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

— в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования, результата работ действий третьих лиц или непреодолимой силы;

— в течение установленного срока службы — устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.3. Устранение недостатков в течение гарантийного срока, срока службы производится бесплатно для Пациента.

3.4. В случае устранения недостатков оказанной услуги гарантийный срок продлевается на период, в течение которого Пациент не мог использовать результат оказанной ему медицинской услуги. Указанный период исчисляется со дня обращения Пациента с требованием об устранении недостатков услуги до дня устранения недостатков медицинской услуги (установка новой пломбы, восстановление формы, цвета зуба, установка постоянных конструкций во рту Пациента).

4. Гарантийные сроки и сроки службы

4.1. На различные виды медицинских услуг гарантийный срок, срок службы устанавливается в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указывается в разделе 9 настоящего Положения.

4.2. На медицинские услуги, не указанные в разделе 9 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок, срок службы в размере трех дней в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока, срока службы устраняются на возмездной основе.

4.3. В случаях, когда особенности организма Пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть

установлен сокращенный гарантийный срок, срок службы на медицинские услуги, который отражается в Гарантийном талоне или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

4.3.1. При наличии подвижности зубов;

4.3.2. При наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок, срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

5. Исчисление срока гарантии

5.1. Гарантийный срок, срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

5.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

6. Снижение гарантийного срока, срока службы

6.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока, срок службы:

6.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

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

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

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

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

6.1.6. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

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

6.1.8. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

7. Отмена гарантийного срока, срока службы

7.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, срока службы обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе (в этом случае Пациент предоставляет лечащему врачу выписку из амбулаторной карты, либо медицинское заключение);

7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, срока службы, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

7.1.4. 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 и т. д.);

7.1.5. Если после лечения в период действия гарантий 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);

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

7.1.7. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов;

7.1.8. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8. Обязательные гарантии

8.1. Исполнитель при оказании медицинских услуг гарантирует:

8.1.1. Безопасность — обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Центре проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

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

8.1.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

8.1.4. Оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;

8.1.5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

8.1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;

8.1.7. 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;

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

8.1.9. Проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

8.1.10. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

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

9. Гарантийные сроки и сроки службы на определенные виды медицинских услуг

9.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической

стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

9.1.2. Признаками завершения лечения являются:

— при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;

— при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы;

— при восстановлении/реставрации — восстановление формы/цвета зуба, замена/корректировка пломб.

9.2. Гарантийные сроки, срок службы на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация	6 месяцев	18 месяцев
1.1.	пломба из композита светового отверждения	9 месяцев	18 месяцев
1.2.	композит светового отверждения при шинировании 1 зубного ряда	6 месяцев	12 месяцев
1.3.	Пломбына молочный прикус	1 месяц	6 месяцев
2.	Виниры из композитного материала	6 месяцев	12 месяцев

Если Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения или применения материала (медикамента) гарантийный срок и срок **службы устанавливается 3 дня.**

9.3. 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.

9.3.1. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

— металлокерамические и цельнолитые коронки, коронки в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

— безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, диоксид циркония);

— частичные съемные протезы;

— полные съемные протезы.

9.3.2. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

— временные коронки;

— временные замещающие протезы.

9.4. Гарантийные сроки, срок службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере трех дней в следующих случаях:

9.4.1. На установку временных ортопедических конструкций;

9.4.2. При желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

9.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги:

— при наличии подвижности зубов — гарантийный срок устанавливает врач;

— при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

9.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

9.7. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций, замена на втулки и матрицы осуществляется на возмездной основе.

9.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Центра снимается.

9.9. До момента сдачи 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).

9.10. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

9.11. Гарантийные сроки, срок службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки	12 месяцев	24 месяца
2.	Коронки:		
2.1.	металлокерамические	12 месяцев	24 месяца
2.2.	штампованные	12 месяцев	24 месяца
2.3.	пластмассовые временные	3 дня	3 дня
2.4.	цельнолитые	12 месяцев	24 месяца
2.5	диоксид цирконий	12 месяцев	24 месяца
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	штампованные (паянные)	12 месяцев	24 месяца
3.2.	из стали	12 месяцев	24 месяца
3.3.	цельнолитые	12 месяцев	24 месяца
3.4.	из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
4.	Бюгельный протез	12 месяцев	24 месяца
5.	Съемный пластиночный протез		
5.1.	частичный	12 месяцев	24 месяца
5.2.	полный	12 месяцев	24 месяца
6.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

9.12. Гарантийные сроки, срок службы устанавливаются только на услуги, имеющие овестьественный результат: пломбы, протезы, имплант, коронка на имплант.

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не предоставляется возможным. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная чистка зубов;
- наложение повязки (временной пломбы);
- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);
- отбеливание зубов.

Тем не менее, в случаях, когда ввиду специфики отдельных видов работ невозможно определить конкретные гарантийные сроки и сроки службы, мы гарантируем следующее:

При обработке и пломбировании корневых каналов.

Опыт нашего Центра показывает, что при лечении каналов врачами благоприятный результат достигается в 98% случаев. Следует учесть, что результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

При заболевании пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей):

Мы гарантируем в 90% случаев при соблюдении условий, которые определяет врач:

- излечение гингивита, связанного с воспалительными явлениями;
- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
- стабилизацию патологических процессов в тканях пародонта;
- применение сертифицированных препаратов для стимуляции регенеративных процессов в пародонте.

9.13. Гарантийные сроки, срок службы на стоматологические услуги по имплантации зубов:

- При соблюдении всех рекомендаций лечащего врача, при явке на профессиональную гигиену не реже 1 раз в бмесяцев, гарантия на имплант устанавливается сроком на 2 года, срок службы импланта – от 5 до 15 лет.