

Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО стоматологическая клиника «Дента Проф»

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 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 04.10.2012 № 1006.

Настоящее положение определяет сроки гарантии на оказываемые в ООО стоматологическая клиника «Дента Проф» стоматологические услуги, работы и порядок установления.

Гарантийный срок – это период, в течение которого, действуют гарантийные обязательства, включающие гарантийный срок на устранение недостатков, и срок службы на результаты лечения для устранения существенных недостатков, а в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (услуги), потребитель вправе, потребовать безвозмездного устранения недостатков, либо соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги), безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами по своему выбору. Гарантийный срок исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Потребителю.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого Потребителя устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях;
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

Об уменьшении срока гарантии врач обязательно должен сообщить Потребителю и отразить данную информацию в медицинской карте.

Срок службы - это период в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Потребителю возможность использования результата 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 исчисляется со дня принятия результата работы Потребителем, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

Недостаток услуги- несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность (Потребитель при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию. К недостаткам услуги относятся, например: коррекция пломбы, дополнительная полировка, подшлифовка ложа

съемного зубного протеза и другие несущественные недостатки, которые не влияют на осуществленный результат услуги.

Существенный недостаток услуги – неустранимый недостаток или недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен без соразмерных расходов или затрат времени (например: полный перелом протеза, выпадение пломбы). В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, потребитель вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до **принятия** им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанные требования должны быть устранены Исполнителем в согласованные сторонами сроки со дня предъявления требований Потребителя путем безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или выполнения медицинских услуг на безвозмездной основе.

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

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжение договора о выполнении работы (услуги) и возмещения убытков;
- безвозмездного повторного выполнения работы.

Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии разделяются на:

- обязательные или безусловные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

Обязательные гарантии:

Организация при оказании платных медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность- 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 нормами, правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздрава РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной достоверной и доступной информации о состоянии здоровья Потребителя с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, медицинских сестер;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров- по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- достижение показателей качества медицинских услуг и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Потребителя и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Прогнозируемые гарантии-это предвидение доктором определенных результатов лечения с учетом выявленных в данных ситуациях обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

Установка прогнозируемых гарантий на стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, зубная коронка, зубной протез и иное), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока.

Исполнитель обязан:

В течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Потребителем, если они возникли по вине Клиники;

В течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки, если они возникли по вине Клиники.

2. Правила предоставления гарантий

В соответствии с законом «О защите прав потребителей», постановления Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 Исполнитель до начала лечения предоставляет Потребителю информацию о гарантийном сроке, сроке службы на результаты лечения, о чем имеется информация на информационном стенде медицинской организации, на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» sk.dentaprof.ru.

Но в случае установления индивидуальных гарантийных сроков на лечение, лечащий врач вносит об этом запись в медицинскую карту и в информированное добровольное согласие пациента либо иной медицинский документ, с которым Потребитель в письменной форме знакомится, и предоставляя свою подпись дает согласие на уменьшенные или увеличенные гарантийные сроки.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять Потребителю необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результатов лечения, обучить Потребителя правилам ухода за полостью рта (объяснить необходимость и периодичность профилактических медицинских осмотров, обучить проведению гигиенических мероприятий, уходу за протезами).

На проделанные работы Потребителю предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрация зубов, коронки, зубные протезы, то есть применим к ортопедическим и ортодонтическим конструкциям, устанавливаемым пациентам для восстановления зубного ряда, а также к наложенным реставрациям и пломбам при восстановлении анатомической формы зубов.

Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Клиники, исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Потребителю.

Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом **всех предписаний и рекомендаций врача**, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождения **пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.**

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование 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 Потребителю 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 все же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений Потребитель обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Клиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться настоящим положением. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

Гарантийный срок и срок службы не предоставляется:

- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;

- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);
- на ремонт зубных протезов выполненных за пределами гарантийного срока, а также на любое лечение, если данное лечение было осуществлено в других клиниках, в течение либо после прохождения лечения в нашей клинике;
- при невозможности (отказе) пациента от приема назначенных врачом по протоколу лечения медицинских препаратов;
- если по вине Потребителя временные ортопедические конструкции не заменены на постоянные;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;
- при наличии подвижности зубов;
- при приеме гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов.

Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги / работы:

- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- эндодонтическое лечение;

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг оказываются в возмездном порядке.

Гарантийные обязательства распространяются на медицинские стоматологические услуги при соблюдении следующих условий:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже одного раза в шесть месяцев;
- посещение врача не реже 1 раза в шесть месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- замена втулок эластичной матрицы в съемных бюгельных протезах, но не реже одного раза в год;
- соблюдение рекомендаций врача.

Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на форс-мажорные обстоятельства потребителя:

- авария, удар, стихийные бедствия, драка, способных негативно повлиять на результаты лечения;
- не предоставление Заказчиком полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
- возникновение аллергии и (или) непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в диагностической карте самим Потребителем.

Исполнитель своевременно предоставляет Потребителю в доступной для него форме необходимую и достоверную информацию о различных видах медицинского вмешательства, обеспечивающую возможность и правильного выбора.

Данная информация передается Потребителю в устной форме, а также фиксируется в добровольных информированных согласиях на медицинское вмешательство, которые отражают сведения о диагнозе и прогнозе заболевания, методах его лечения и связанном с ними риске, возможных альтернативных вариантах медицинского вмешательства. Их последствиях и возможных результатах лечения.

3. Права и обязанности Клиники и Потребителя

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Потребитель должен обратиться в администрацию Клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу в течение ближайших суток с момента возникновения замечаний.

После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Потребителя.

В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока- отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

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

Исполнитель не несет ответственности за недостатки в результатах лечения, обнаруженные в течение гарантийного срока, если будет установлено, что они возникли по причине нарушения Потребителем правил использования результатов лечения (несвоевременным прохождением профилактических медицинских осмотров, неудовлетворительной гигиене полости рта, использования искусственных коронок и зубных протезов не по рекомендациям установленным лечащим врачом).

4. Рекомендации после ортопедического лечения при фиксации коронки или мостовидного протеза

- после фиксации коронки или мостовидного протеза на постоянный цемент воздержитесь от приема пищи в течение 2-х часов;

- после крепления конструкций на временный цемент, съемных конструкций обязательно явитесь на контрольный осмотр через 2-7 дней;

- **Недопустимо** раскалывание скорлупы орехов и семечек, открывание бутылок, перекусывание лески, ниток, открывание пакетов;

- обязательно чистить зубы и конструкции не менее двух раз в день (утром до приема пищи, а после приема – прополоскать полость рта ополаскивателем и вечером после приема пищи);

- являться на гигиену и осмотр полости рта 1 раз в полгода.

5. Рекомендации после терапевтического лечения

- после проведения анестезии существует опасность прикусывания щек, губ и языка, поэтому в течение от 2-х до 4-х часов следует воздержаться от приема пищи;

- воздержаться от приема пищи в течение 2-х часов, если для пломбирования зуба применен материал химического отверждения;

- после лечения (реставрации) зубов светоотверждаемыми материалами нежелательно в течение 2-3 суток употреблять продукты и напитки, содержащие красящие вещества (кофе, чай, свекла, морковь, кетчуп, красное вино, чернику и т.п.), а также очень холодные или горячие напитки и пищу;

- **Недопустимо** раскалывание скорлупы орехов и семечек, открывание бутылок, перекусывание лески, ниток, открывание пакетов;

- необходимо проводить правильную гигиену полости рта (ежедневная чистка зубов не менее 2-х раз в день, утром и вечером, ополаскивание рта после каждого приема пищи, а также правильное использование зубных нитей (флоссов);

- необходимо 1 раз в шесть месяцев проводить профессиональную чистку зубов;

- после лечения глубокого кариеса необходимо через 3 месяца пройти контрольный осмотр у лечащего врача.

Сроки гарантийных обязательств при оказании возмездных медицинских услуг

Вид работы	Возможные недостатки (поломки)	Гарантийный срок	Срок службы
Постоянная пломба в постоянном зубе	Выпадение пломбы	до 1 года	до 1 года
Временная пластмассовая коронка прямого метода	Поломка коронок	до 1 недели	до 1 недели
Временная пластмассовая коронка лабораторного метода	Поломка коронок	до 2 недель	до 2 недель
Искусственная коронка и мостовидный протез из металлокерамики	Расцементирование протеза	до 1 года	до 1 года
	Поломка металлических каркасов	до 1 года	до 1 года
	Скол керамической облицовки	до 1 года	до 1 года
Цельнокерамическая вкладка, коронка	Расцементирование протеза	до 1 года	до 1 года
	Скол фрагмента цельнокерамической коронки или поломка	до 1 года	до 1 года
Цельнокерамический винир	Расцементирование	до 1 года	до 1 года
	Скол или поломка	до 1 года	до 1 года
Литая культевая штифтовая вкладка	Расцементировка	до 1 года	до 1 года
	Поломка	до 2 лет	до 2 лет
Частичный съемный и полный съемный пластиночный протез	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера	до 6 месяцев	до 6 месяцев
	Нарушение фиксации	до 1 года	до 1 года
Съемный бюгельный протез с кламерной системой фиксации	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, окклюзионные накладки	до 1 года	до 1 года
Съемный бюгельный протез с замковой системой фиксации	Поломка протеза, трещина, окклюзионные накладки	до 1 года	до 1 года
	Фиксация фрикционного замкового крепления	до 1 года	до 1 года
Съемный временный имедиат-протез	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	до 3 месяцев	до 3 месяцев