ООО «Пармадентал-2000»

143050 М.О., Одинцовский г.о., г. Голицыно, Можайское ш., д. 49
Тел. 8 (495) 644-45-21, 8-916-232-20-30

УТВЕРЖДЕНО
ООО «Пармадентал-2000»
Генеральный директор
_____ И.В. Суханова
«01» января 2022 года

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных обязательств при оказании возмездных медицинских услуг в ООО «Пармадентал-2000»

1. Общее:

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

1.2. ООО «Пармадентал-2000» (далее - Клиника), оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

1.3. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения, недостатка в выполненной работе (оказанные услуги), пациент вправе потребовать безвозмездного устранения их недостатков, если не докажет, что они возникли после оказания услуг Пациенту вследствие нарушения им медицинских рекомендаций по использованию результатов услуг, действий третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы. Гарантийный срок (гарантийные обязательства) исчисляется с момента окончания оказания медицинских услуг (лечения). Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской документации Пациента.

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

1.5. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

1.6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться в ООО «Пармадентал-2000».

2. Исполнитель обязан:

2.1. в течение установленного гарантийного срока, устранить все недостатки, обнаруженные пациентом, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом)

вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
2.2. в течение установленного срока службы, устранить только существенные недостатки, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.
2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.
2.4. Существенный недостаток - это 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, либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

3. Правила предоставления гарантий:

3.1. Гарантийные обязательства в Клинике устанавливаются дифференцированно на результаты различных медицинских услуг в соответствии с Приложением 1.
3.2. На стоматологические заболевания, не указанные в Приложении 1 гарантийные обязательства, не устанавливаются, в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в порядке возмездного оказания услуг (платно). Об этом Пациент информируется врачом Клиники, о чем делается запись в медицинской документации Пациента.
3.3. Клиника предоставляет Пациенту необходимую информацию и рекомендации о правилах и условиях эффективного использования результата оказанных медицинских услуг, в том числе рекомендации о проведении необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность обязательных профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.).

4. Гарантийные обязательства не распространяются на следующие медицинские услуги:

4.1. на зубы, эндодонтически леченные в других медицинских организациях
4.2. на заболевание зубов с диагнозом «периодонтит» или другой периапикальной патологией, а также заболевание зубов, леченных ранее в других медицинских организациях по поводу аналогичных заболеваний;
4.3. на установку пломб (композитные реставрации), при разрушении коронковой части зуба более чем на 50 процентов (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования):
4.4. на хирургическое лечение (в т.ч. имплантация) при наличии пародонтита;
4.5. на лечение при наличии признаков, свидетельствующих о диагнозах (или установленных диагнозов) (наименования в соответствии с международной классификацией болезней МКБ 10):
K08.0 Эксфолиация зубов вследствие системных нарушений (скалывание тканей зубов)
K03.0 Повышенное стирание зубов
K05.6 Болезнь пародонта неуточненная
K06.0 Рецессия десны
K08.9 Изменение зубов и их опорного аппарата неуточненное
K07.4 Аномалия прикуса неуточненная
K07.3 Аномалии положения зубов
K07.6 Болезни височно-нижнечелюстного сустава (Синдром артикуляционной дисфункции)
M79.1 Миалгия (Мнофасциальный болевой синдром)
и схожие с ними диагнозы из одной группы МКБ10.
4.6. Гарантийные обязательства также не устанавливаются на отдельные виды медицинских услуг ввиду их специфики. К таким услугам относятся: профессиональная гигиена полости рта, отбеливание зубов, наложение повязки (временной пломбы), пародонтологическое лечение, ортодонтическое лечение, операция удаления зуба, операции направленной костной регенерации.
4.7. Клиника не несет гарантийные обязательства по услугам (лечению), осуществленному в сторонних медицинских организациях, в том числе, если при оказании услуг в Клинике, выявляются недостатки медицинских услуг, оказанных в сторонних медицинских организациях (например, выпадение пломбы, поломка протезов, имплантит). Услуги по устранению возникающих

осложнений в результате оказанных медицинских услуг в таких случаях, оказываются порядке возмездного оказания услуг (платно).

5. Прекращение действия гарантии:

5.1. Необходимым условием предоставления Клиникой гарантийных обязательств является прохождение Пациентом профилактических медицинских осмотров, рекомендованных индивидуально каждому пациенту врачом, но не реже одного раза в 6 (шесть) месяцев.

5.2. Пациент лишается права получения гарантийных обязательств в случае:

- отказа Пациента от завершения согласованного лечения;
- несоблюдения Пациентом медицинских рекомендаций;
- несоблюдения Пациентом гигиены полости рта (критерием качества гигиены полости рта является измерение гигиенических индексов);
- неявка Пациента на профилактический осмотр;
- исправления (устранения) недостатков в других медицинских организациях до осмотра врачами Клиники.

5.3. Клиника не несет ответственности за недостатки и не осуществляет гарантийные обязательства, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после оказания медицинских услуг вследствие нарушения Пациентом медицинских рекомендаций по использованию результатов услуг.

5.4. Гарантийные обязательства не распространяются на случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинских услуг. Информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантатов), а также в случае обстоятельств, не зависящих от Клиники (например, травма).

6. Порядок обращения Пациентов по гарантийным случаям:

6.1. При возникновении гарантийного случая Пациент должен обратиться к администратору Клиники лично или по телефону, изложив причину обращения, записаться на осмотр к врачу.

6.2. После осмотра, врач принимает решение является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При недоверии врачу или по другим причинам Пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу Клиники, в том числе с целью проведения врачебного консилиума и/или заседания врачебной комиссии.

6.3. Клиника оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения Пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств вплоть до направления Пациента на экспертизу в стороннюю независимую медицинскую организацию. При отказе Пациента от проведения экспертизы, Пациент теряет право на гарантийное обслуживание в Клинике.

Приложение №1

Сроки гарантийных обязательств при оказании возмездных медицинских услуг

1. 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 косметической стоматологии (восстановление 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 (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

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

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений	1 год	2 года
2	Лечение среднего кариеса	1 год	2 года
3	Лечение глубокого кариеса	1 год	2 года
4	Лечение кариеса методом импрегнации	1 год	2 года
5	Виниры из композитного материала	1 год	2 года

Примечание.

1. Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.

2. ***Гарантия аннулируется*** при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.) и иных случаях, указанных в настоящем Положении.

3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

4. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянном в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны Клиники. В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

2. Услуги по ортопедической стоматологии

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.

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);
- съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы;
- условно-съемные протезы.

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки:		
1.1	- из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
1.2	- цельнолитые	2 года	5 лет
1.3	- металлокерамические (любой сплав)	2 года	5 лет
1.4	- металлокерамические на имплантате	2 года	5 лет
1.5	- из прессованной керамики	2 года	5 лет
2	Бюгельный протез	2 года	5 лет
3	Виниры	1 год	2 года
4	Съемный пластиночный протез	6 месяцев	2 года

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

2. ***Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются***:

- на установку временных ортопедические конструкции;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие 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;
- при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).

3. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

4. ***Гарантия аннулируется*** при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по

эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.) и иных случаях, указанных в настоящем Положении.

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

6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники и врача-стоматолога снимается.

7. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

Приложение №2

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении №1, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;

1. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов Клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

2. Постановка имплантатов

Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95% случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более;
- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

3. Удаление зуба

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (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, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

1. Если после лечения в период действия гарантий у потребителя (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);
2. При неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
3. Если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
4. Невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
5. Если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
6. Если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
8. Отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
9. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

Приложение №3

МЕТОДИКА
клинического обследования
с целью установления сроков гарантии и сроков службы
в ООО «Пармадентал-2000»

1. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
5) Окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/ нарушены);

Изменение данных критериев относится к категории *недостатков,* которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категориям *существенных недостатков* относятся следующие:

- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы;
- отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

2. Ортопедическая стоматология.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1) при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
2) изменение цвета протезов;
3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
4) отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

1) при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
4) перелом протезов.