



УТВЕРЖДАЮ

ИП Сударева В.В.

СУДАРЕВА

ИП

М.П.

ОГРНИП 311886

ОГРНИП 311886

ОГРНИП 311886

ОГРНИП 311886

Сударева В.В.

2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ПРОИЗВОДИМОЙ В ИП Сударева В.В.**
(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 Клиники перед Потребителем при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей", Гражданского кодекса РФ, ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 № 323-ФЗ, Постановление Правительства РФ 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 4 октября 2012 г. № 1006".

1.3. Все работы выполняются на основании лицензии, все медицинские изделия разрешены для применения на территории Российской Федерации.

1.4. 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.

1.5. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не о вещественные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все о вещественные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Потребителем Правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических услуг. Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой.

1.6. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах, не имеют установленных сроков годности 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.

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

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой конструкции из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем конструкцию;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги).

Если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока.

1.8. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы потребителю и/или подписания актов приемки выполненных работ.

1.9. Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки. 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.

Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы.

1.10. 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 в 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.

С учетом указанных обстоятельств гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними, установленными Клиникой.

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

1.11. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Потребителем в Информированном добровольном согласии.

1.12. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. 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.

1.13. 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,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работ своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы (услуги) и возмещения убытков,
- безвозмездного повторного выполнения работы.

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

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

1.15. 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 Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной достоверной и доступной информации о состоянии здоровья Потребителя учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения и проведение диагностики Потребителя;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматолога;
- 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 упреждения нежелательных последствий;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинских услуг;
- достижение показателей качества медицинских услуг и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии клинических рекомендаций и стандартов оказания медицинской помощи, пожеланий Потребителя и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

1.16. Прогнозируемые гарантии

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.

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

2. Права и обязанности Клиники и Потребителя

2.1. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг Потребитель должен обратиться к администратору клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

2.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для Потребителя.

2.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для Потребителя.

2.4. В течение гарантийного срока замечания Потребителя рассматриваются по его письменному заявлению.

2.5. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. В сложных случаях решение принимает врачебная комиссия Клиники.

2.6. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Потребителя.

2.7. 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.

2.8. 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 (использования искусственных коронок и зубных протезов не по рекомендации, установленным лечащим врачом).

3. Правила предоставления гарантий

3.1. В соответствии с законом "О защите прав потребителей" Исполнитель своевременно предоставляет Потребителю информацию о гарантийном сроке, сроке службы на результаты лечения, о чем имеется информация в уголке потребителя Клиники, на сайте Клиники, либо запросить информацию у администраторов Клиники, получив соответствующий сканированный QR-cod со ссылкой на положение, но в случае установления индивидуальных гарантийных сроков на лечение, лечащий врач вносит об этом запись в медицинскую карту и/или в информированное добровольное согласие Потребителя либо иной медицинский документ, с которым Потребитель в письменной форме знакомится, подтверждением своей подписью -согласие на уменьшенные или увеличенные гарантийные сроки.

3.2. Исполнитель обязан своевременно предоставить Потребителю необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результатов лечения (объяснить необходимость и периодичность профилактических медицинских осмотров, обучить проведению гигиенических мероприятий, уходу за протезами, наблюдению за имплантатами и т.д.).

3.3. На проделанные работы Потребителю предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие **овеществлённый результат**: пломбы, реставрации 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.

3.4. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Клиники, исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Потребителю, т.е. с момента выполнения плана лечения, составленного лечащим врачом Исполнителя.

3.5. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение Потребителем **всех предписаний и рекомендаций врача**, (обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта, правил и режима пользования ортопедической конструкцией и ортодонтическими аппаратами и тд) Прохождение Потребителем **профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом**.

3.6. В отдельных сложных случаях, при согласии Потребителя, 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.

3.7. 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 всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то Потребитель оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

3.8. 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.

4. Снижение гарантийного срока (срока службы)

4.1. В случаях, когда особенности организма Потребителя, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги. Обязательным условием в случае снижения гарантийных обязательств является наличие соответствующей записи в медицинской карте стоматологического больного (форма 043-у).

Возможные причины снижения периода гарантийного срока (срока службы):

4.1.1. при наличии подвижности зубов;

4.1.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены не менее 2-х раз в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4.1.3. влияние общих заболеваний Потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

4.1.4. снижение иммунологической реактивности организма Потребителя, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

4.1.5. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

4.1.6. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

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

4.1.8. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами, не регулярное или полное отсутствие использования съемных протезов.

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

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

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

5. Отмена гарантийного срока (срока службы)

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

5.1.1. Потребитель в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Потребитель обязан подтверждать выпиской из медицинской карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;

5.1.2. Потребитель в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

5.1.3. Потребитель по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

5.1.4. Потребитель не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, имплантатами и т. д.);

5.1.5. Возникновения у Потребителя в процессе лечения, протезирования или после его окончания проблем сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Исполнителем лечебных технологий.

5.1.6. В случае несоблюдения Потребителем Правил эффективного и безопасного использования результатов стоматологических услуг, Потребитель лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

5.2. Если Потребитель умышленно или по неосторожности скрыл, или дал Исполнителю ложную информацию о перенесённых заболеваниях, оперативных вмешательствах, аллергических реакциях и реактивных психических состояниях в документах, имеющих отношение к Договору на оказание платных медицинских услуг, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5.3. Отторжения имплантатов в результате соматического заболевания.

5.4. При невозможности завершения плана лечения по вине Потребителя (отдаление указанных в плане лечения ориентировочных сроков и объема лечения Потребителем)

6. Гарантия не распространяется или частично распространяется:

6.1. Клиника предоставляет минимальный гарантийный срок и срок службы, составляющий 1 день:

6.1.1. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

6.1.2. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

6.1.3. Если Потребитель настаивает на услуге, не рекомендованной врачом.

6.1.4. Герметизация фиссур.

6.2. Гарантийный срок и срок службы не предоставляется:

6.2.1. На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках.

6.2.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

6.2.3. На ремонт зубных протезов выполненных за пределами гарантийного срока, а так же на любое лечение, если данное лечение было осуществлено в других клиниках, в течение либо после прохождения лечения в нашей клинике.

6.2.4. При невозможности/отказе Потребителя от приема назначенных врачом по протоколу лечения медицинских препаратов.

6.2.5. Если по вине Потребителя временные ортопедические конструкции не заменены на постоянные.

6.2.6. При наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.

6.2.7. При наличии подвижности зубов.

6.2.8. На любые услуги, не имеющие о вещественный результат, такие как: отбеливание, гигиена полости рта, лечение пародонтологическое, в т.ч. наложение повязки, операции по подсадке костной ткани.

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

6.2.10. На лечение воспалительных процессов десны.

6.2.11. На флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов.

6.2.12. На анестезию, седацию и наркоз, поскольку они не имеют о вещественный результат, а являются только способом лечения.

6.2.13. На все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве.

6.2.14. При заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания.

6.3. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на форс-мажорные обстоятельства пациента:

6.3.1. Авария, удар, стихийные бедствия, драка, способных негативно повлиять на результаты лечения;

6.3.2. Не предоставление Потребителем полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;

6.3.3. 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 медицинской карте самим Потребителем;

6.3.4. Отказ Потребителя от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма.

6.4. При установлении каждому Потребителю на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья и возраст Потребителя;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.
- успешности лечения.

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

7. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг.

7.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по дентальной имплантации и хирургии, протезированию на имплантах.

7.1.1. Указанные сроки гарантии и сроки службы распространяются на следующих условиях:

Проведение контрольного осмотра после завершения протезирования с опорой на имплантаты через 3-6 месяцев по назначению врача-ортопеда.

Проведение профессиональной гигиены каждые 6 месяцев. При наличии заболеваний тканей пародонта (гингивит или пародонтит), курении, беременности – профгигиена согласно индивидуальному плану.

7.1.2. Гарантии не распространяются на хирургические манипуляции, пародонтологические, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых), операции открытый и закрытый синус — лифтинг.

Порядок оплаты при наступлении следующих гарантийных случаев:

№	Наименование	Условия переделывания работы
1	Дезинтеграция имплантата произошла до начала ортопедического лечения (снятия слепков)	Повторная имплантация БЕЗ оплаты для Потребителя
2	Дезинтеграция имплантата произошла не позднее 12 (двенадцать) месяцев с момента начала ортопедического лечения (снятия слепков) при соблюдении ориентировочных сроков лечения.	Производится повторная лоскутная операция. Оплата данной операции Потребителем производится по действующему на момент операции прейскуранту. Ортопедическая конструкция Потребителем оплачивается со скидкой в 30% от прайса
3	Со дня начала проведения ортопедического лечения (снятия слепков), до момента дезинтеграции имплантата прошло больше 12 (двенадцати) месяцев (не соблюдения ориентировочных сроков лечения, что предусматривается согласованным планом лечения)	Повторная имплантация производится по действующему на момент операции прейскуранту со скидкой 15%. Ортопедическая конструкция Потребителем оплачивается со скидкой в 15% от действующего на момент установки прайса.

7.1.3. При проведении операции костной пластики: нормальный прирост костной ткани в области наращивания костной ткани для последующей установки имплантата составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

7.1.4. При постановке имплантата: срок приживаемости имплантата составляет от 3-12 месяцев. Приживление имплантатов происходит в 90% случаев. Однако, есть случаи, когда имплантат не остеоинтегрируется либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом стандарта проведения операции имплантации.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будет приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или региональном уровне, регулирующие взаимодействие Потребителей медицинских услуг и медицинское учреждение.

