

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «Симладентал»

А.В. Варламов

09.02.2024 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о гарантийных обязательствах и сроках службы
стоматологической помощи в ООО «Симладентал» при
оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)**

1 Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с базовыми документами:

- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2-ФЗ от 09.01.1996 г., Федерального Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»)

- Гражданский кодекс РФ (вторая часть)

- Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями

(утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736)

- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на результат оказания стоматологических услуг.

Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, 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.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы (услуги) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения работы (оказания услуги).

Гарантийный случай – дефект работы, выявленный в период гарантийного срока.
Возможные

гарантийные случаи на терапевтическое лечение указаны в п. 3.2, на ортопедическое лечение указаны в п. 4.2.

Гарантия – это финансовая ответственность врача перед пациентом на бесплатное устранение возможных недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Недостаток- несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

Срок службы- период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

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)

1.3. ООО «Симладентал» берет на себя обязательства в течение установленного гарантийного срока устранять недостатки, обнаруженные пациентом.

2 Правила предоставления гарантий.

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о веществе результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2. 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 прохождение пациентом профилактических осмотров, проведение профессиональной гигиены полости рта, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами №1, №2, №3;4 настоящего Положения.

2.4. 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.

Лечащий врач доводит до сведения пациента установленные сроки гарантии записью в медицинской амбулаторной карте.

В случае, когда невозможно точно предвидеть результат и прогнозировать дальнейшее развитие заболевания, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, чтобы избежать дополнительных манипуляций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникли осложнения и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает проведение новой работы за вычетом ранее поставленной пломбы. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом администратору клиники по тел.: 88005551307 и в ближайшее время явиться на приём к лечащему врачу.

2.5. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается или устанавливается в сокращенном сроке, лечащий врач обязан отразить данную ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев» и оформить с пациентом дополнительное соглашение на лечение зуба.

Об особых условиях по гарантии врач обязан проинформировать пациента и отразить эту информацию записью в амбулаторной карте.

3 Гарантии в терапевтической стоматологии.

3.1. К терапевтическому лечению относятся лечение заболеваний твердых тканей зуба: кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов для протезирования.

3.2. Гарантия в терапевтической стоматологии предоставляется по следующим позициям: выпадение или сколы пломбы, нарушение краевого прилегания пломбы.

3.3 Гарантийные сроки на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают

действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и постановка пломбы при разрушении зуба до 1/2.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «Симладентал» на услуги терапевтической стоматологии

Таблица №1

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
1	Постановка пломбы	12 мес	12 месяцев
2	Вкладка Церек	12 мес	12 месяцев
3	Постановка пломбы на зуб, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой).	3 месяца	3 месяца
4	Постановка пломбы на временный зуб (единичный кариес)	6 мес	6 мес
5	Постановка пломбы на временный зуб (множественный кариес)	3 мес	3 мес
6	1 класс по Блэку	12 мес	12 мес
7	II, III класс по Блэку	12 мес	12 мес
8	IV класс по Блэку	1 неделя	1 неделя
9	V класс по Блэку	9 мес	9 мес
10	Восстановление депульпированного зуба, который пациент не соглашается покрывать коронкой при наличии таких показаний.	2 недели	2 недели
11	Постановка шины, приклеивание ретейнера	1 неделя	1 неделя
12	Эндодонтическое лечение зубов – первичное *	12 мес	12 мес

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом, множественным стабилизированным кариесом или при медленно текущем кариозном процессе.

4 Гарантии в ортопедической стоматологии.

4.1. К услугам в ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и зубных рядов 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, вкладки;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

4.2. Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом базиса протеза, разрушение микрозамков и кламмеров, расцементировка коронок, сколы керамики.

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

4.4. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (несоответствие цвета, размера или формы зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

4.5. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «Симпладентал» на услуги ортопедической стоматологии

Таблица №2

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
1	Частичные /полные съёмные протезы	12 мес	12 мес
2	Мостовидные протезы постоянные		
2.1	из металлокерамики и металла	12 мес	12 мес
2.2	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 мес	12 мес
2.3	Бюгельное протезирование	12 мес	12 мес
3	Коронки, вкладки, виниры		
3.1	из пластмассы	1 неделя	1 неделя
3.2	из металлокерамики и металла	12 мес	12 мес
3.3	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 мес	12 мес
4	Конструкции с опорой на импланты		
4.1	Одиночная коронка М/К ; На основе диоксида	1 год	2 года

	циркония		
4.2	Мостовидный протез М/К ; На основе диоксида циркония	1 год	2 года
5	Починка съемных протезов	1 мес	1 мес
6	Временные коронки	1 неделя	1 неделя
7	Вкладки		
7.1	Штифтовая культевая вкладка металлическая	1 год	2 года
7.2	Окклюзионная вкладка из композита	6 мес	1 год
7.3	Винир керамический Е-Макс	9 мес	1,5 года
8	Коронки		
8.1	Коронки цельнолитые из КХС	1 год	2 года
8.2	Коронки на основе диоксида циркония	1 год	2 года
8.3	Коронки керамические Е-Макс	1 год	2 года

4.6. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести основного (кариозная болезнь) и сопутствующих заболеваний (пародонтит, пародонтоз).

4.7. В период срока гарантии перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

Перебазировка съемного протеза — это добавление материала в основание протеза, изменение конфигурации протезного ложа в соответствии с альвеолярным отростком, на который опирается базис протеза. Перебазировка протеза спустя какое-то время после его установки необходима из-за изменений, происходящих в тканях при отсутствии естественных зубов и под воздействием протеза.

4.8. Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз.
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет

право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все лечение (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

4.9. Причины снижения и отмены гарантийных сроков:

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения более чем на 30 дней, гарантия аннулируется.
- При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

5 Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по дентальной имплантации и хирургии.

5.1. ООО «Симладентал» гарантирует:

- что все хирургические манипуляции проводятся под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией;
- при проведении хирургических манипуляций соблюдаются все правила асептики и антисептики по программе Анти-СПИД, Анти-гепатит.

5.2. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо в ближайшее время обратиться в клинику по тел.: 88005551307

5.3. В случае неудачного исхода хирургической части установки имплантата (отторжение имплантата) при соблюдении пациентом всех правил и рекомендаций врача, графиков осмотров, клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно. Гарантия на имплантаты устанавливается согласно Приложению №1 к договору платных медицинских услуг.

Данные обстоятельства не действительны в случае несоблюдения пациентом послеоперационных инструкций, нерегулярного гигиенического ухода, ограничений по курению, отказе от приема препаратов, назначенных врачом, протезировании на поставленные имплантаты в другой клинике.

5.4 Указанные сроки гарантии и сроки службы распространяются на следующих условиях:

Контрольный осмотр после завершения протезирования с опорой на имплантаты через 3-6 месяцев по назначению врача-ортопеда.

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

Таблица №3

№	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
1	Дентальная имплантация при условии установки имплантатов в собственную кость достаточного объема и без использования методик по наращиванию костной ткани.	6 мес	6 мес
2	Дентальная имплантация с применением методик наращивания костной ткани и направленную регенерацию костной ткани (синус-лифт, пересадку костных блоков, мембранная техника и др. методы)	2 недели	2 недели

6 Гарантии по ортодонтической стоматологии

6.1. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология - неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов. Исполнитель вправе гарантировать: точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии; подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры; улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «Симладентал» на услуги ортодонтической стоматологии

Таблица №4

№	Наименование работ (услуги)	Гарантийный срок	Срок службы
1	Каппа однослойная	1 мес	6 мес
2	Несъемный ретейнер	1 мес	2 года
3	Съемный аппарат одночелюстной	1 мес	6 мес
4	Съемный аппарат двухчелюстной	1 мес	6 мес
5	Несъемный элемент аппаратуры	1 мес	5 лет

7. Услуги, на которые гарантия не устанавливается.

7.1. Выполнение исполнителем работ (оказание услуг), не указанные в таблицах № 1, №2 и № 3, №4 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.

7.2. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить иногда не представляется возможным.

К их числу относятся работы (услуги):

- повторное эндодонтическое лечение;
- операция по установке зубного имплантата;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- операция удаления зуба;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- при восстановлении зубов, разрушенных более чем на 1/2 объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

7.3. Клиника обеспечивает качественное оказание услуг и устанавливает гарантийный срок и

срок службы на профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции (кроме

имплантации) и другие неовеществлённые работы и услуги – 1 неделю.

8 Действия пациента при наступлении гарантийного случая

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

8.1. Поставить в известность администратора клиники по телефонам: 88005551307 о произошедшем случае и согласовать с ним время визита к врачу.

Администратор производит запись на прием в приоритетном порядке в течение 1-3 дней (с острого болью- ближайшего дня).

8.2. В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику, за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

9 Заключительные положения

9.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляется на основании

отдельного документа, утвержденного клиникой.

9.2. Данное Положение находится в доступном для Пациента месте - в Уголке потребителя.

9.3. Каждому пациенту клиники доводится информация о содержании этого положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться в «Уголке потребителя».

9.4. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.