ЗУБАСТИК
СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ КЛИНИКА
ДЛЯ ВЗРОСЛЫХ И ДЕТЕЙ

Утверждаю

Генеральный директор ООО «УЗИ-Центр»

_____/С.П. Богословская

«31» августа 2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ

ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ООО «УЗИ-ЦЕНТР»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей", Постановлением 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".

1.2. В соответствии с п.1 и п.6 ст.5 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" Исполнитель самостоятельно устанавливать срок службы и гарантийный срок.

1.3. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства перед Пациентом при оказании платных медицинских стоматологических услуг.

1.4. Настоящее положение в соответствии со ст. 10 Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" размещаются для всеобщего ознакомления на информационной стойке и на официальном сайте в сети «Интернет».

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. **Платные медицинские услуги** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

2.2**. Медицинская услуга** - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

2.3. **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.4. **Стоматологическая клиника** - ООО "УЗИ-Центр" (Стоматологическая клиника «ЗУБАСТИК»)[1], осуществляющее медицинскую деятельность (оказывающее стоматологические услуги) на основании лицензии № Л041-01147-46/00325261 от 07.05.2019г., выданной уполномоченным органом на территории Курской области, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

2.5. **Стоматологические услуги** – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

2.5.1. **Под стоматологическими услугами понимаются:**

-осмотр полости рта

- лечение пульпы зуба

- лечение кариеса и некариозных поражений твѐрдых тканей зуба

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);

- профессиональная гигиена полости рта;

- операция удаления зуба;

- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области

- амбулаторные хирургические операции;

- установка дентального имплантата;

- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);

- ортодонтическое лечение;

- отбеливание зубов.

---

[1] Далее – «Клиника».

2.6. **Стоматологические работы** – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

2.6.1. **Под стоматологическими работами понимаются:**

-диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее)

- прямые композитные реставрации (пломбы);

- непрямые реставрации (вкладки, виниры);

- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;

- съемные ортодонтические аппараты;

- ретейнеры несъемные

2.7. **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;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы при невозможности ремонта;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения работы (акт сдачи-приемки выполненных услуг).

2.8. Гарантийный случай – дефект работы, выявленный в период гарантийного срока. В случае предъявления указанных требований Пациент обязан явиться в Клинику для осмотра его Лечащим врачом и фиксации недостатка оказанной услуги.

2.9. Гарантия – это финансовая ответственность врача перед пациентом на бесплатное устранение возможных недостатков выполненной работы.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

3.1. Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения.

3.2. Гарантия в терапевтической стоматологии при лечении временных (молочных), постоянных зубов предоставляется по следующим позициям: выпадение или сколы пломбы, нарушение краевого прилегания пломбы. Сроки гарантии устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат (пломбу).

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.

3.3. При лечении кариеса временных (молочных) зубов гарантийные сроки напрямую зависят от степени активности кариеса и гигиены полости рта.

При лечении кариеса временных (молочных) зубов Клиника не даёт гарантии от возможного осложнения (переход кариеса в осложненную форму (пульпит, периодонтит)), в силу анатомических особенностей молочных зубов. Даже при успешном завершении лечения нельзя дать гарантии, что зуб в отношении которого проводилось лечение, в дальнейшем не подвергнется кариозному разрушению (рецидивирующий пли вторичный кариес - формирование кариозной полости рядом с пломбой) и/или перелому в будущем, в т.ч. в течении гарантийного срока.

3.4 Гарантия на эндодонтическое лечение временных (молочных), постоянных зубов (пульпит, периодонтит), а также при травме зуба - гарантия определяется только в соблюдении технологии и составляет 24 часа.

3.5. На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки (см. ПРИЛОЖЕНИЕ № 1). **Конкретный срок гарантии определяется и указывается лечащим врачом, исходя из клинической ситуации и особенностей анамнеза Пациента.**

При установлении гарантийного срока пациенту на каждую выполненную работу врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):
- состояние общего здоровья и возраст пациента;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная сжимаемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.)
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

3.6. Клиника берет на себя обязательства в течение установленного гарантийного срока устранять недостатки, обнаруженные пациентом и возникшие по вине врачей клиники.

3.7. **Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:**

- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком для своевременного выявления отсроченных патологий;

- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

3.8. **Гарантийные сроки не устанавливаются:**

- при обработке и пломбировании корневых каналов (повторное эндодонтическое лечение);

- осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;

- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;

- при восстановлении зуба пломбой, если разрушение коронковой части зуба составляет более 1/2 (в отношении зубов, имеющих показания к протезированию и при отказе от ортопедического лечения);

- при профессиональной чистке зубов;

- при отбеливании зубов;

- при наложении временной повязки (временной пломбы);

- при хирургических операциях (за исключением операции по дентальной имплантации, гарантия на которую устанавливается в соответствии с настоящим положением): резекция верхушки корня, удаление зуба, операции по восстановлению объема костной ткани, синус-лифтинг (поднятие дна гайморовой пазухи), операции по пластике десны, пластика мягких тканей полости рта, удаление новообразований, френулопластика и т.д.;

- при лечении заболеваний пародонта;

- на зубы, лечение которых проходило по диагнозу (пульпит, периодонтит) в других клиниках;

- при шинировании фронтальной группы зубов, если отсутствуют жевательные зубы;

- при выполнении работ по починке и перебазировке ортопедических конструкций;

- при ортопедическом лечении, на матрицы замковых креплений ортопедических конструкций;

- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;

- при острых травмах в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания;

- при установке на зубы скайсов (зубных украшений).

3.8.1. **Гарантии не распространяются при наличии диагнозов или особых случаев:**

- наличие подвижности зубов;

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз;

- неспокойное поведение ребенка во время лечения;

- при наличии рвотного рефлекса;

- при неудовлетворительной гигиене полости рта гарантии аннулируются (определение индексов гигиены полости рта проводит врач клиники. Неудовлетворительной гигиеной считается индекс Федорова-Володкиной больше 2.0);

- на изменение цвета пломб, так как это в основном обусловлено употребление пищи с красящими пигментами (чай, кофе, свекла, морковь, газированные напитки и т.п.).

3.8.2. **Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):**

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);

- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;

- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);

- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;

- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);

- многоплодная беременность;

- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;

- несоблюдение рекомендаций врача;

- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

4. УСЛОВИЯ СОХРАНЕНИЯ ГАРАНТИЙ ДЛЯ ПАЦИЕНТА

4.1. **Гарантии сохраняются в случае:**

- Если пациент информирует врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;

- Если пациент посещает своего лечащего врача не менее одного раза через каждые 3-6 месяцев от последнего приема, соблюдая периодичность профилактических осмотров, назначенных лечащим врачом;

- Если пациент осуществляет каждые 3-6 месяцев профессиональную гигиену полости рта, согласно индивидуальному графику, назначенному лечащим врачом. Контроль осуществляет лечащий врач и вносит отметки в карту;

- Если пациент соблюдает все рекомендации лечащего врача;

- Если пациент соблюдает сроки предполагаемого врачом лечения, выполняя согласованный план лечения;

- Если в период лечения у врача пациент не будет лечить тоже самое у специалиста другой Клиники;

- Если при обращении за неотложной помощью в другую клинику, пациент представит Исполнителю выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;

- Если выявленные недостатки работы будут исправляться только в Клинике Исполнителя (распломбировка, снятие конструкций, удаление имплантатов);

- Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийное бедствия и т.д.), способные повлиять на результаты лечения.

4.2. **В случае несоблюдения пациентом установленных требований, гарантийные обязательства Клиники прекращаются.**

4.3. Конкретные случаи соблюдение условий гарантий пациентом должны быть прописаны в карте пациента как рекомендации врача пациенту.

4.4. Гарантийные сроки могут быть изменены/сокращены в случае если, в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения. Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы, лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в медицинской карте, указывая причины снижения гарантийного срока.

4.5. При установке имплантов по методике Все-на-4/All-on-4 необходимым условием сохранения гарантии является своевременное гигиеническое обслуживание: 1 раз в 6 месяцев проведение профессиональной гигиены без снятия ортопедической конструкции; 1 раз в 12 месяцев проведение профессиональной гигиены со снятием ортопедической конструкции и заменой фиксирующих элементов. Все гигиенические процедуры и замена фиксирующих элементов проводятся за счет пациента согласно прайса клиники на день обращения.

5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и/или услугам в период гарантийного срока пациент должен обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично), изложив суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

5.2. Все споры, разногласия или претензии, возникающие или касающиеся вопросов связанных с оказанием медицинской помощи решаются путем переговоров, на основании письменного заявления.

5.3. После осмотра Пациента лечащий врач, при необходимости, организует совместный осмотр Пациента членам врачебной комиссией, которые принимают решение, считать ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5.4. При несогласии Пациента с выводами лечащего врача, врачебной комиссии и при не достижении согласия между сторонами, спор может быть передан на рассмотрение независимого эксперта, имеющего право и лицензию на занятие данной деятельностью или экспертов территориальных организаций Стоматологической ассоциации (общероссийской). В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, Клиника вправе потребовать от пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.

5.5. Исполнитель не принимает в качестве безусловного доказательства претензии по качеству медицинских услуг, в основе которых лежат медицинские записи, выданные специалистами (врачами) иных медицинских организаций, которые не являются врачами-экспертами и полученные Пациентом не в рамках проведения медицинской экспертизы.

Приложение №1

СРЕДНИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ В КЛИНИКЕ	ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК
ТЕРАПИЯ	
На пломбу при лечении кариеса поверхностного постоянного зуба	1 год
На пломбу при лечении кариеса среднего, кариеса глубокого постоянного зуба	6 мес.
На пломбу при лечении депульпированного постоянного зуба	1 мес.
На пломбу постоянного зуба при лечении пульпита, периодонтита (без покрытия коронкой временной или постоянной)	1 мес.
На пломбу постоянного зуба при лечении периодонтита (после повторной эндодонтии)	Нет гарантии
ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ	
На пломбу при лечении кариеса поверхностного, кариеса среднего временного зуба	6 мес.
На пломбу при лечении кариеса глубокого временного зуба	3 мес.
На пломбу временного зуба при лечении пульпита, периодонтита (без покрытия коронкой временной или постоянной)	1 мес.
ОРТОПЕДИЯ	
Вкладки	1 год
Виниры	1 год
Временные коронки на имплантатах	3 мес.
Постоянные конструкции	1 год
Временные коронки длительного ношения на зубах и имплантах	6 мес.
Протезирование зубов постоянными конструкциями (из материалов металлокерамикой и диоксидом)	1 год
Бюгельные протезы (съемные)	1 год
Пластиночные протезы (съемные)	1 год
ОРТОДОНТИЯ (Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы)	
Съемная каппа, аппараты	2 мес.
Несъемный ретейнер	2 мес.
ИМПЛАНТОЛОГИЯ	
Nobel	2 года
Straumann	2 года
Impro	2 года
Dentium	2 года
Alpha Bio	2 года