

«Утверждаю»
Генеральный директор ООО «СЦ Перово»



Коренева С.А.
января 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
(далее - Положение о гарантиях)

Москва 2019

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 ООО «Экодент» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги.
- 2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги;
 - возврата оплаченных за услуги денежных средств.
- 2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).
- 2.4. 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.
- 2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
- 2.6. Сроки гарантии и сроки службы овеществленных результатов медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне, гарантийном паспорте, гарантийном талоне, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг, приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и

результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.

- 3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.
- 3.4. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.
- 3.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.
- 3.6. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
 - 3.6.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 3.6.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.7. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
 - 3.7.1. на установку временных ортопедических конструкций;
 - 3.7.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 3.8. В случаях, когда особенности организма пациента, в т. ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в том числе:
 - 3.8.1. при наличии подвижности зубов;
 - 3.8.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.
- 3.9. В случаях, когда особенности организма пациента, в т. ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
 - 3.9.1. при наличии подвижности зубов;
 - 3.9.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является

проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 4.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):
 - 5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - 5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 - 5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - 5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
 - 5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - 5.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.
- 5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
- 5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
- 5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 6.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
 - 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО «Экодент» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях не уведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все овеществленные результаты медицинских услуг аннулируются;
 - 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих

лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;

- 6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
 - 6.1.4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.
 - 6.1.5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
 - 6.1.6. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);
 - 6.1.7. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т. ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

- 7.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композитного светоотверждаемого материала		
кариес на жевательной поверхности зубов	1 год	2 года
кариес на контактной поверхности премоляров и моляров зубов	1 год	2 года
кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1 год	2 года
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес и клиновидный дефект в пришеечной области.	1 год	2 года
покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1 год	2 года

	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из стеклоиономерного цемента (СИЦ)		
кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес	1 год
кариес на контактной поверхности премоляров и моляров зубов	6 мес	1 год
кариес на контактной поверхности резцов и клыков	6 мес	1 год
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки	1 мес	6 мес
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки	6 мес	1 год

	Срок гарантии	Срок службы
Наложение герметика		
из композитного материала	2 года	-
из стеклоиономерного цемента (СИЦ)	3 мес	5 мес
из компомера	1 год	2 года

	Срок гарантии	Срок службы
Коронки цельнометаллические		
из неблагородного металла	2 года	4 года
из драгоценного металла	2 года	4 года
Адгезивные протезы	2 мес	6 мес

	Срок гарантии	Срок службы
Вкладки		
из безметалловых материалов	2 года	3 года
из металла	2 года	5 лет
из композиционных материалов	1 год	3 года
культевые штифтовые металлические	1 год	5 лет

	Срок гарантии	Срок службы
Коронки		
из пластмассы (временные)	1 мес	6 мес
из металлопластика	2 года	5 лет
Empress	1 год	3 года
Targis Vectris	1 год	2 года

	Срок гарантии	Срок службы
Мостовидные протезы металлокерамические		
из неблагородного металла	3 года	7 лет
из драгоценного металла	2 года	4 года

	Срок гарантии	Срок службы
Безметалловые мостовидные протезы		
Empress2	1 год	3 года
Targis Vectris	1 год	2 года

	Срок гарантии	Срок службы
Съемные протезы		
Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	5 лет
Полные съемные пластиночные протезы	1 год	5 лет

	Срок гарантии	Срок службы
Ортодонтия		
Каппа OSAMU	10 мес	1,5 года
Несъемный ретейнер	1 год	2 года
Аппарат Дерихсвайлера	4 мес	6 мес
Съемный протез	8 мес	1 год
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки	6 мес	1 год
Съемный аппарат одночелюстной	6 мес	1 год
Съемный аппарат двухчелюстной	6 мес	1 год
Вестибулярная пластинка	15 мес	20 мес

	Срок гарантии	Срок службы
Имплантология		
Установка дентального импланта без костной пластики	1 год	2 года
Установка дентального импланта с костной пластикой или синус-лифтингом	без гарантии	6 мес

8. СРЕДНИЕ ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

8.1. Эндодонтическое лечение

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

8.2. Постановка имплантантов

Гарантируется полное приживание имплантантов в 97 % случаев (срок службы от 5 лет и более).

Во всех случаях пациенту гарантируется:

обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантантов;

использование сертифицированных титановых имплантантов ведущих зарубежных фирм;

безболезненность установки имплантанта;

врачебный контроль за процессом приживания имплантанта.

Гарантии по имплантологии распространяются:

На пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний только при условии посещения пациентами профилактических осмотров после установки имплантантов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в 1,5 месяца к врачу имплантологу.

Гарантии на установку имплантантов не распространяются:

1. На пациентов, имеющих относительные противопоказания к операции постановки имплантантов на момент сбора анамнеза, проведения операции, а так же выявленные в процессе посещения профилактических осмотров, в момент отторжения имплантантов (заболевания эндокринной системы, наличие другие имплантантов в организме, сильные стрессы, венерические заболевания, плохое питание, недостаточный объем костной ткани, неправильный прикус, воспалительные процессы и новообразования в полости рта, пародонтит и другие заболевания десен, неудовлетворительная гигиена полости рта, отсутствие санации полости рта; занятия экстремальными видами спорта, повышающие вероятность травмы; курение более одной пачки в день)

2. На пациентов, имеющих абсолютные противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров, в момент отторжения имплантантов

В случае отсутствия у Пациентов абсолютных и относительных противопоказаний, посещающего, согласно графика профилактические осмотры и проводящего профессиональную гигиену полости рта, выполняющего все рекомендации и назначения врача имплантолога ООО «СЦ «Водники» гарантирует - в случае отторжения имплантата, возврат 30% денежных средств от стоимости имплантата. Либо повторную постановку имплантата со скидкой 30% от стоимости имплантата и 10% на операцию по его установке (анестезия, шовный материал и т. д.)

Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней).
Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших к отторжению имплантата.
Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (протезирование на имплантатах) Пациент обязан:

1. Посещать врача ортопеда для проведения контроля за конструкцией
в первый год – 1 раз в 3 месяца
со 2-го года – 1 раз в 4 месяца.
2. Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев.
При необходимости по назначению врача - чаще.
3. В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую перецементировку (цена согласно прейскуранта) не реже 1 раза в 8 месяцев.
4. В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью перебазировки базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (цена согласно прейскуранта).
5. При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям Пациент обязан пользоваться разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 4-е месяца.

8.3. Удаление зуба

Гарантируется, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;

- кровотечение;
- отек;
- боль.

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

Гарантируется, что при соблюдении условий, которые определяет врач:

- в 80% случаев - излечение гингивита;
- в 50% - остановку развития пародонтита и пародонтоза