ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (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 ООО «Диамед» (далее Клиника) перед Пациентом при оказании платных стоматологических 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 11 мая 2023 г. N 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"), 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.

*срок службы и срок гарантии в ООО «Диамед» совпадают

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. По закону «О защите прав потребителей» гарантия устанавливается только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, восстановления, несъёмные и съёмные зубные протезы, имплантаты и т.п., если в Положении о гарантиях ООО «Диамед» не указано иное.

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.

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. 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 и срок службы на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном талоне или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

3.4.1. при не удовлетворительной гигиене полости рта;

3.4.2. 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 и срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

4.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (И 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;

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;

5.1.7. неудовлетворительная гигиена полости рта.

5.1.8. увеличение сроков лечения, рекомендованных лечащим врачом, по независящим от клиники причинам;

5.1.9. отказ пациента от оптимального плана лечения, составленного лечащим врачом;

5.1.10. терапевтическое, хирургическое лечение в другой клинике перед началом ортопедического лечения в ООО «Диамед»;

5.1.11. отклонения от согласованного плана в ходе лечения по инициативе пациента без согласования с лечащим врачом, а именно, удаления зубов, восстановление зубов и т.п. в другой клинике.

5.1.12. нарушение плана профилактических осмотров в течение гарантийного срока, а именно, 1 раз в 6 месяцев, если лечащим врачом не указано иное.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

6.1. 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 любое другое медучреждение. 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. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются.

Если выполнено протезирование в другой клинике на имплантатах, установленных в нашей клинике.

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

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

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

6.1.5. 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 и эксплуатация протезов по их непосредственному назначению. Постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);

6.1.6. 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); в случае последствий травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т. п.)

6.1.7. Если при возникновении проблем с какой-либо стоматологической конструкцией пациент не уведомляет лечащего врача нашей клиники в срок до 7 дней включительно и не обращается в клинику в сроки, определенные лечащим врачом после его уведомления.

6.1.8. При любом самостоятельном вмешательстве пациента в гарантийную стоматологическую конструкцию.

6.1.9. При появлении осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом, или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций и назначений.

6.1.10. В случае предоставления недостоверных сведений при оформлении медицинской документации.

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. Обязательные гарантии.

При оказании медицинских стоматологических услуг ООО «Диамед» гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 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 ассистентов;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- 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 медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

7.2. Гарантии по видам стоматологических услуг.

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

№	Наименование	Срок гарантии (срок службы)
1	Пломбирование (реставрация зуба) при рекомендации покрыть зуб коронкой	6 месяцев
2	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 месяцев
3	Временная пломба	24 часа
4	Виниры из композита светового отверждения	12 месяцев

*При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 50%

*При отказе пациента от установки коффердама по причине непереносимости – сроки уменьшаются на 50%

7.2.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

- В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на безвозмездной основе.
- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.
- Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

№	Наименование	Срок гарантии (срок службы)
1.	Съемные протезы постоянные	
1.1	частичные съёмные протезы	6 месяцев
1.2	полные съёмные протезы	6 месяцев
1.3	бюгельные протезы	6 месяцев
1.4	иммедиат - протез	3 месяца
2.	Мостовидные протезы постоянные	
2.1	из металлокерамики и недрагоценного металла	12 месяца
2.2	безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев
3.	Коронки, вкладки, виниры постоянные	
3.	из пластмассы	6 месяцев

1.		
3.2.	из металлокерамики и недрагоценного металла	12 месяцев
3.3.	безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев
4.	Починка протезов	1 месяц
5.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев
6.	Временные ортопедические конструкции	14 дней

* Металлокерамические и временные пластмассовые конструкции (протезы) не выдерживают ударных и точечных нагрузок. Ими не рекомендовано: раскусывание скорлупы семечек орехов и костей, открывание пробок, перекусывание лески, проволоки, ниток ,проводов, открывание пакетов, упаковок лекарств, пузырьков, разгрызание твердых сортов колбас и рыбы, корок хлебо- булочных изделий.
*Сроки гарантии могут устанавливаться врачами клиники индивидуально для каждого вида работ, о чем уведомляют пациента и делается соответствующая запись в амбулаторной карте.

7.2.3. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по дентальной имплантации

При проведении медицинского вмешательства дентальной имплантации выделяются два субъекта, которые предоставляют гарантии:

1. Фирма-производитель имплантатов гарантирует отсутствие производственного брака в изделии медицинского назначения - дентальном имплантате. За отторжение

имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет производитель.

Гарантийный срок (срок службы) на имплантат устанавливается фирмой-производителем и составляет в среднем от 10 лет.

2. Клиника, предоставляющая услуги по дентальной имплантации, гарантирует:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- проведение операции в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их дезинтеграции;
- соответствие медицинского вмешательства (дентальной имплантации) требованиям порядков, стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения) Клиники и Российской Федерации;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Сроки приживления имплантатов и условия гарантии от Клиники

Полное приживление имплантов в 90% случаев происходит в срок от 3-12 месяцев. Соответственно, максимальный срок гарантии от клиники на медицинское вмешательство дентальной имплантации составляет 12 месяцев.

Существуют 10% случаев, когда имплант не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный гарантийный срок клиника в отдельных случаях может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости импланта и (или) операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости импланта и (или) операции пациенту.

После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения импланта переходят на пациента.

В случае утраты имплантата, клиника может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости коронки, которая на гарантийном сроке, в счет альтернативного протезирования.

Указанные сроки гарантии и сроки службы распространяются на следующих условиях:

- контрольный осмотр после завершения протезирования с опорой на имплантаты проведен через 3-6 месяцев по назначению врача-ортопеда.
- профессиональная гигиена проводится каждые 6 месяцев. При наличии заболеваний тканей пародонта (гингивит или пародонтит), курении, беременности – профгигиена согласно индивидуальному плану.

Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:

- курения табака;
- нанесения травмы третьими лицами;
- возникновения воспалительных процессов полости рта, в т.ч. по причине недостатка ухода;
- установка сторонней организацией на имплантат зубного протеза;
- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача стоматолога хирурга рекомендаций) в послеоперационный период;
- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача стоматолога ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом;
- не соблюдения рациональной гигиены полости рта (при определении гигиенического индекса);
- не соблюдения сроков проведения профессионального ухода за установленными имплантатами, и не посещение врача стоматолога в сроки: каждые 6 месяцев после установки имплантата.

7.2.4. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

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.

№	Наименование	Срок гарантии (срок службы)
1	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:	
	- каппа однослойная	6 месяцев
	- несъемный ретейнер	12 месяцев

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

** Гарантия предоставляется только в случае лабораторного брака

*Гарантийные обязательства аннулируются:

- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

7.2.4. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по детской стоматологии

№	Наименование	Срок гарантии

		(срок службы)
1	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность) на молочном зубе	6 месяцев
2	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность) на постоянном зубе	12 месяцев
3	Временная пломба	24 часа

*Срок гарантии может быть установлен врачом индивидуально исходя из условий приёма, зависит от поведения ребенка во время приёма.

8. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНАВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

Стоматологические услуги по лечению заболеваний, не указанных выше, 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.

8.1. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев.

Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения 93% успеха. При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме 70-80% успеха.

При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, успех 60-65%. При сочетании перелечивания ранее леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%.

Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

8.2. Хирургические операции по удалению зуба

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с хирургическим вмешательством, соответствующем действующим стандартам и клиническим рекомендациям.

Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

Существует возможность появления экзостозов после удаления зубов. Все хирургические манипуляции, связанные с удалением экзостозов, пациент оплачивает дополнительно.

8.3. Проведение операции по костной пластике

На сегодняшний день успех аугментации на верхней челюсти – 80-85%, аугментации на нижней челюсти – 65-70%. Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения 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.

8.4. Лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

При выполнении пациентом рекомендаций врача клиника гарантирует пациенту в 80% случаев стабилизацию процесса и длительную ремиссию за счет снижения микробной нагрузки. В результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления, что способствует сохранению зубов на длительный период.

8.5. Проведение профессиональной гигиены полости рта и отбеливания зубов

Клиника гарантирует выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

При выполнении пациентом рекомендаций врача клиника может гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания. Клинические исследования показывают, что через 1-3 года эффект отбеливания сохраняется у 74% пациентов, через 3-5 лет – у 62% пациентов.