

УТВЕРЖДАЮ

Директор

АО «Бердянская городская
стоматологическая поликлиника»

Ю.В. Калиниченко

28.12.2024 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах

**АО «Бердянская городская стоматологическая поликлиника»
при оказании стоматологических услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Положение разработано на основании Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ст. 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст.5 Закона Российской Федерации № 2300/1-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлениями Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736, и регулирует взаимоотношение между Заказчиком / Потребителем/ Пациентом и АО «Бердянская городская стоматологическая поликлиника» (далее Исполнитель) в ходе исполнения обязательства по оказанию платных медицинских услуг.

1.2. Стоматологические услуги-медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых не материален, потребляется в процессе их оказания. Под стоматологическими услугами понимается:

- осмотр полости рта;
- лечение пульпита зуба;
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба;
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

1.3. стоматологические работы –медицинские манипуляции, нацелены на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющих (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течении установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- Диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее);
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- протезы и съёмные и не съёмные, временные и постоянные;
- съёмные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъёмные.

1.4. Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемые. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, находящегося в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом).

1.5. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ.

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.

1.6. Гарантийный срок – это период, в течении которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком.

1.7. Недостаток качества работы – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

1.8. 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»)

1.9. Срок службы- период, в течении которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течении которого результат работы пригоден к использованию и безопасен, исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

1.10. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуется значительные затраты времени или средств. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требования о безвозмездном устранении недостатков. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжение договора о выполнении работы и возмещения убытка.

2. Условия настоящего Положения

2.1. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте амбулаторного стоматологического больного.

2.2. Срок ответа на письменную претензию пациента -10 рабочих дней. Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонт) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций либо изготовление их заново);
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приёмов, наличия свободного и достаточного времени приёма у лечащего врача.

2.3. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт. При устранении недостатков путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом если ортопедическая и ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

2.4. Акционерное общество «Бердянская городская стоматологическая поликлиника» выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;
- соблюдение пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведения профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

2.5. Акционерное общество «Бердянская городская стоматологическая поликлиника» не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (не гарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличие у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- многоплодная беременность;
- выявление у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

2.6. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (медицинских услуг) в виду их специфики установить не предоставляется возможным, поэтому гарантия на них не распространяется. К их числу относятся работы (медицинские услуги):

- эндодонтическое лечение;
- повторное лечение зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению не у Исполнителя («перелечивание каналов»);
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- хирургические операции, включая операцию по удалению зуба;
- отбеливание зубов;
- дентальная имплантация;
- костная и мягкотканная пластика;
- фиксация декоративных зубных украшений;

2.7. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

3. Сроки службы и гарантийные сроки стоматологических услуг:

3.1. На большинство стоматологических работ в Акционерном обществе «Бердянская городская стоматологическая поликлиника» установлены средние гарантийные сроки и сроки службы. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим 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 их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируются врачом в истории болезни пациента. В Акционерном

Обществе «Бердянская городская стоматологическая поликлиника» устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

• виды работ и средние сроки гарантии и службы по терапевтической и детской стоматологии (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Пломба из стеклоиномерного цемента на временных зубах	1 месяц	3 месяца
Пломба из светоотверждаемых материалов на временных зубах	6 месяцев	12 месяцев
Пломба из стеклоиномерного цемента	6 месяцев	12 месяцев
Пломба из светоотверждаемого материала:	12 месяцев	24 месяца
Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп	6 месяцев	12 месяцев
Некариозные поражения зубов	6 месяцев	12 месяцев

• виды работ и средние сроки гарантии и службы по ортопедической стоматологии (коронки и протезы)

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Вкладки восстановительные	12 месяцев	24 месяца
Виниры	12 месяцев	24 месяца
Вкладки культевые-штифтовые	12 месяцев	24 месяца
Коронки	12 месяцев	18-24 месяца
Мостовидные протезы	12 месяцев	24 месяца
Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	24 месяца
Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	24 месяца
Съёмные ортодонтические аппараты	2 месяца	

На установленную брекет- систему	6 месяцев	
----------------------------------	-----------	--

- на дентальный имплантат (при его конструктивной неисправности) – в соответствии с гарантийным сроком, установленным производителем на данную модель имплантата, но не менее 12 месяцев;
- на случаи предоставления услуг по требованию Потребителя/Пациента, которые расходятся с предложенным (рекомендованным) планом лечения, о чём имеется соответствующая запись в медицинской документации – без гарантии;
- на случаи, когда проведенное специалистами Исполнителя лечение продолжено в другом медицинском учреждении без согласования с Исполнителем – без гарантии

3.2. Специалистами Исполнителя с учётом клинической ситуации в конкретном случае могут устанавливаться иные (более короткие либо более продолжительные) гарантийные сроки, которые отражаются в медицинской документации и/или информированном добровольном согласии, к ним относятся следующие случаи:

- при наличии патологической подвижности зубов - в данном случае гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии заболеваний десен - в данном случае гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания.

Данные сроки имеют юридическую силу исключительно при условии их письменного доведения до сведения Потребителя/Пациента.

4. Снижение гарантийного срока

4.1. При КПУ* зубов 13-18 – сроки уменьшаются на 30%.

4.2. Гарантийные сроки на результаты оказания услуг уменьшаются на 50%:

- в случае неудовлетворительной гигиены полости рта, которая подтверждается гигиеническим индексом;
- если лечение не закончено и в полости рта оставлены кариозные зубы, старые несостоятельные пломбы и ортопедические конструкции, пародонтальные карманы, являющиеся постоянным источником инфекции.
- При КПУ* > 18

4.3. Гарантийные условия (обязательства) на результаты оказания медицинских услуг полностью утрачиваются в следующих случаях:

- в случае неявки на профилактические осмотры и мероприятия по профессиональной гигиене полости рта к специалистам Исполнителя в течение гарантийного срока, с периодичностью, указанной врачом, но не менее 2-х раз в год и только в клинике Исполнителя;
- при любом самостоятельном вмешательстве Потребителя в гарантийную стоматологическую конструкцию
- при появлении осложнений, возникающих по причине неявки пациента в сроки, указанные врачом или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций и назначений;
- если выполнено протезирование на имплантатах, установленных не в клинике Исполнителя;
- если протезирование на имплантатах, установленных специалистом Исполнителя, выполнено в другом медицинском учреждении (не в клинике Исполнителя) – утрачивается на установленные имплантаты;
- в случае последствий состояний, травм и заболеваний, повлекших нарушение состояние зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжёлые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т.п.);
- в случае предоставления недостоверных сведений о состоянии здоровья (наличии

хронических заболеваний, состояний), которое повлияло на выбор тактики/плана лечения, а впоследствии негативно повлияло на результаты оказания услуг;

- в случае возникновения первичной аллергической реакции или непереносимости при применении препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Российской Федерации, а также в случае если пациент не проинформировал о наличии у него аллергии к применяемым препаратам/материалам;

Примечание: Нарушение сроков контрольного профилактического осмотра со стороны пациента более чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии. Профилактический осмотр является мероприятием, проводимым в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.), и оплачивается дополнительно.

* КПУ - индекс КПУ, где К – количество кариозных, П – пломбированных, У – удаленных зубов, а КПУ – их сумма у одного человека.

5. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг

5.1. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях гарантируется соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи.

Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение консультации и консилиума как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- безопасность лечения- обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика;
- тщательное соблюдение технологий лечения;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших срок годности;
- проведение контрольных осмотров;
- проведение профилактических осмотров;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результата.