

Директор ООО «Стоматологическая практика»

УТВЕРЖДАЮ



Леонтьева Е.В.

«03» ноября 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**Об установлении сроков гарантийного обслуживания оказанных
стоматологических услуг в клинике
ООО «Стоматологическая практика»**

2023 г.

I Назначение и область применения

Настоящее Положение создано в целях регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО "Стоматологическая практика" (далее Клиника) и пациентом при оказании стоматологической помощи.

Положение закрепляет права Клиники в соответствии со статьей № 5 ФЗ «О защите прав потребителей» по установлению сроков службы и гарантийных сроков на оказанные услуги (выполненные работы), а также устанавливает обязанности Клиники по устранению недостатков услуг (работ), обнаруженных в течение гарантийного срока либо в пределах установленных сроков службы.

II Порядок ввода в действие

Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения, предназначено для исполнения Клиникой и пациентами и действует до его изменения либо принятия в новой редакции.

III Базовые документы

- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федеральных законов от 09.01.1996 г. № 2 - ФЗ, от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ, от 30.12.2001 г. № 196-ФЗ, от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 г. № 171-ФЗ, от 27.07.2006 г. № 140-ФЗ, от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 г. № 193-ФЗ, от 25.10.2007 г. № 234-ФЗ, от 23.07.2008 г. № 160-ФЗ, от 03.06.2009 г. № 124-ФЗ, от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-, от 18.07.2011 г. № 242-ФЗ, от 26.06.2012 г. № 93-ФЗ, от 28.07.2012 г. № 133-ФЗ, от 02.07.2013 г. № 185-ФЗ, от 21.12.2013 г. № 363-ФЗ, от 05.05.2014 г. № 112-ФЗ, от 13.07.2015 г. № 233-ФЗ, от 03.07.2016 г. № 265-ФЗ, от 01.05.2017 г. № 88-ФЗ, от 18.04.2018 г. № 81-ФЗ, от 04.06.2018 г. № 133-ФЗ, от 29.07.2018 г. № 250-ФЗ, от 18.03.2019 г. № 38-ФЗ, от 18.07.2019 г. № 191-ФЗ, от 02.12.2019 г. № 425-ФЗ (ред. 22.12.2020 г.), от 24.04.2020 г. № 144-ФЗ, от 31.07.2020 № 290-ФЗ, от 08.12.2020 г. № 429-ФЗ, от 11.06.2021 г. № 170-ФЗ, от 01.05.2022 г. № 135-ФЗ, от 14.07.2022 г. № 266-ФЗ, от 05.12.2022 г. № 478-ФЗ, от 04.08.2023 г. № 474-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 РФ от 04.10.12 № 1006).
- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

IV Общие положения

Гарантии при оказании стоматологических услуг предоставляются в виде гарантийных сроков на овеществленный результат оказанных услуг (выполненных работ), завершаемых передачей (установкой) пациенту для последующего использования по назначению в течение достаточно длительного времени того или иного конкретного материального изделия (пломбы, ортопедических конструкций, отдельных видов ортодонтических аппаратов).

Для применения врачами в Клинике установлены единые типовые Базовые гарантийные сроки, которые предоставляются производителями материалов и расширенные гарантии, которые предоставляются клиникой в соответствии со статусом пациента в Программе Привилегий (Приложение №1). Для получения расширенных гарантий пациент обязан соблюдать график прохождения профессиональной гигиены в Клинике, при наличии дентальных имплантатов дополнительно проходить контрольную 3D диагностику, в остальных случаях пациенты старше 10 лет проходят ОПТГ не реже одного раза в год. Продление гарантийных сроков проводится не реже одного раза в полгода. В случае нарушения Пациентом сроков прохождения профилактических мероприятий, по его письменному заявлению в индивидуальном порядке (при уважительных причинах: болезнь, отсутствие в городе с письменным подтверждением), гарантии могут быть продлены позднее.

В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемого результата, но пациент настаивает на продолжении лечения и это не противоречит внутренним медицинским стандартам Клиники, в медицинской карте делается соответствующая запись и пациент подтверждает своей подписью желание выполнить работу со сниженной гарантией. Снижение гарантийных сроков согласовывается с пациентом до начала лечения с отметкой в медицинской карте и подписью пациента. На все услуги не указанные в Положении по срокам гарантий устанавливается

Минимальный срок гарантии в размере 72 часов (трех дней).

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные услуги (выполненные работы) для каждого пациента устанавливаются врачом индивидуально и могут быть уменьшены в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно могут привести к изменениям в зубах и окружающих их тканях;
- применяемых в ходе лечения методик;
- полноты и своевременности выполнения согласованного плана лечения, графиков контрольных осмотров и плана профилактических мероприятий, рекомендованных врачом.

В случае обнаружения в течение гарантийного срока в оказанной услуге (выполненной работе) недостатков (здесь и далее, в том числе и равно как – существенные недостатки) Клиника обязана удовлетворить одно из требований пациентов (по его выбору) в виде:

- Безвозмездного устранения недостатков.
- При изменении вида лечения зачесть стоимость ранее оказанной услуги (работы).
- Безвозмездного повторного оказания услуги.
- Возврата денежных средств за вычетом расходных материалов.

- Полного возврата денежных средств, выплаченных пациентом за оказанную услугу (выполненную работу).

Требование, связанное с недостатками услуги (работы), может быть предъявлено пациентом в период действия установленного гарантийного срока с момента принятия пациентом оказанной услуги (выполненной работы), о чем должна свидетельствовать его подпись в медицинской карте в разделе гарантийного обслуживания и до момента истечения установленного гарантийного срока. В этом случае Клиника обязана выполнить одно из требований пациента из числа указанных выше, если не будет доказано, что недостатки возникли после принятия услуги (работы) пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действия третьих лиц или непреодолимой силы, а также несоблюдения пациентом согласованных с ним условий сохранности гарантий, указанных в Договоре на оказание стоматологических услуг и конкретизированных врачом. Здесь бремя ответственности возлагается законодательством на Клинику.

В случае устранения недостатков услуги (работы) гарантийный срок на её результат продлевается на период, в течение которого этот результат не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения пациента с требованием об устранении недостатка услуги (работы) до дня их устранения. Исключением является полный или частичный съемный протез. При безвозмездном повторном оказании услуги (выполнении работы) на её результат устанавливается новый гарантийный срок.

В случае выявления существенных недостатков услуги (работы) после окончания гарантийного срока, но в пределах срока службы, а если срок службы не установлен, то в течение двух лет со дня принятия услуги (работы) пациентом, требование о безвозмездном устранении этих недостатков пациент вправе предъявить Клинике, если докажет, что они возникли до принятия им результата услуги (работы).

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 требуется большие затраты.

Все возвраты денежных средств производятся только после рассмотрения личного заявления пациента на заседании врачебно-экспертной комиссии клиники (в срок до 30 дней).

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (**повторное эндодонтическое лечение**);
- при профессиональной чистке зубов;
- при отбеливании зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях за исключением операции по дентальной имплантации (резекция верхушки корня, удаление зуба, операции по наращиванию кости, операции по пластике десны, удаление новообразований, пластика уздечек и т.д.);
- при лечении заболеваний пародонта;
- при лечении пульпита молочных зубов.

Кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и срок службы не устанавливаются при ортодонтическом лечении с использованием брекет-систем, при установке на зубы скайсов (зубных украшений).

При оказании стоматологических услуг врач должен в доступной форме объяснить пациенту причины, по которым:

- устанавливаемые для него конкретные гарантийные сроки могут отличаться от Базовых или Расширенных;
- установление гарантийных сроков на результат его лечения не предусматривается (в случаях, когда речь идёт об услугах указанных выше).

Кроме того Клиника в процессе лечения предоставляет гарантии инфекционной безопасности, строгого соблюдения установленных стандартов лечения, применения сертифицированных материалов, инструментов, препаратов и имплантатов, высокий процент благоприятных исходов при эндодонтическом лечении и зубной имплантации, бесплатный профилактический осмотр через определенный период после окончания лечения.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (**в виде информации в папке потребителя**, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре, либо в приложении к договору).

V Работы с использованием дентальных имплантатов

Пациент, проходящий лечение с использованием дентальных имплантатов, получает гарантии на операцию и дальнейшее протезирование только при условии прохождения Комплекса профессиональной гигиены (далее КПГ) на базе клиник ГК «Стоматологическая Практика». При хорошей гигиене полости рта пациент освобождается от прохождения КПГ, после проведения необходимой диагностики (окрашивание налета и определения гигиенических индексов, при необходимости фотопротокола). Обязательным требованием успешности лечения является 3D диагностика (для планирования лечения) до лечения, после хирургического этапа (для контроля интеграции

имплантатов и определения их точного положения), а так же последующей 3D диагностикой не реже одного раза в год.

В случае убыли десны по причине потери зубов пациенту будет предложена операция по пластики десны. В соответствии с мировой практикой на данную операцию гарантия отсутствует, данная процедура проводится до шести раз в одной области для достижения необходимого результата за счет средств пациента. Отказ пациента от данного лечения должен быть зафиксирован в медицинской карте. При возникновении вопросов эстетики после завершения лечения с протезированием в ситуации отказа пациента от наращивания десны вся работа переделывается за счет средств пациента.

Работы с незавершенными этапами лечения

VI Пациент получает только услугу по дентальной имплантации и планирует протезирование в сторонней клинике

Пациент, проходящий стоматологическое лечение, а именно операцию по дентальной имплантации, должен пройти все подготовительные этапы, получить допуск пародонтолога (гигиениста) перед хирургической операцией, пройти необходимые наблюдения. Далее в соответствии с рекомендациями врача по срокам протезирования получить выписку из истории болезни и по своему усмотрению выбрать иную клинику. Пациент обязательно проходит 3D диагностику по завершению этапа. Пациент подписывает в медицинской карте информацию, что услуга по ПРОТЕЗИРОВАНИЮ НА ИМПЛАНТАТАХ полностью НЕ ЗАКОНЧЕНА, выполнен только хирургический этап, пациенту необходимо продолжить лечение, а именно установить коронку, так как в противном случае возможна атрофия кости, невозможность использования конструкции, отторжение имплантата и т.д.

Гарантийный срок на операцию в данной ситуации распространяется до установки формирователя десны на базе Клиники, но не более 6 месяцев с момента операции.

VII Пациент получает только услугу по протезированию на имплантатах, установленных в сторонней клинике

При протезировании, на ранее установленных имплантатах в сторонней клинике, пациенту необходимо предоставить выписку из истории болезни с указанием марки и размеров имплантатов. Пациент должен пройти диагностику для подтверждения состоятельности имплантатов (3D и др. по показаниям), врач изготовит контрольно-диагностические модели и даст заключение о возможности или отсутствии возможности к протезированию на них. В случае невозможности получить прогнозируемый результат, врач имеет полное право отказать в услуге исходя из принципа «не навреди».

Гарантия на такие работы выставляется только на ортопедическую работу, а именно на целостность коронки.

VIII Оформление гарантийного паспорта

После завершения лечения врач составляет график проведения Комплексов профессиональной гигиены и иных необходимых мероприятий, дополнительной рентген-диагностики (при наличии дентальных имплантатов - контрольное 3D, в остальных случаях пациенты старше 10 лет проходят ОПТГ не реже 1 раза в год). График фиксируется в медицинской карте пациента и подписывается им.

IX Продление гарантийных сроков

Продление пациенту гарантий на результат оказанной услуги (выполненной работы) проводится в день прохождения Комплексов профессиональной гигиены в соответствии с графиком посещений с определением гигиенических индексов и фотопротоколом. При наличии имплантатов в полости рта в зависимости от количества пациенту необходимо проходить Комплекс гигиены «Имплант - профи» или делать отдельно к основному комплексу гигиену каждого имплантата (выбирается пациентом самостоятельно, исходя из экономической целесообразности).

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

Наименование	БАЗОВАЯ ГАРАНТИЯ предоставляется производителем материала	СЕРЕБРЯННЫЙ СТАТУС предоставляет ГК «Стоматологическая практика» при соблюдении условий обслуживания	ЗОЛОТОЙ СТАТУС предоставляет ГК «Стоматологическая практика» при соблюдении условий обслуживания	ПЛАТИНОВЫЙ СТАТУС предоставляет ГК «Стоматологическая практика» при соблюдении условий обслуживания
1 Терапевтическая стоматология				
Постановка пломбы 3 категории на постоянные зубы	6 месяцев	1 год	1 год	5 лет
Постановка пломбы 2 категории на постоянные зубы	6 месяцев	1 год	2 года	5 лет
Постановка пломбы 1 категории на постоянные зубы	6 месяцев	1 год	3 года	5 лет
Постановка пломбы 3 категории на временные зубы	3 месяца	3 месяца	6 месяцев	8 месяцев
Постановка пломбы 2 категории на временные зубы	3 месяца	3 месяца	8 месяцев	1 год
Постановка пломбы 1 категории на временные зубы	3 месяца	3 месяца	1 год	2 года
Ортопедическая стоматология				
Постоянные ортопедические конструкции (металлокерамика)	6 месяцев	1 год	2 года	7 лет
Постоянные ортопедические конструкции (безметалловая)	6 месяцев	1 год	3 года	7 лет
Постоянные ортопедические конструкции (пластмасса) съемный протез	6 месяцев	6 месяцев	1 год	1 год
Временные ортопедические конструкции (клинический метод)	14 дней	14 дней	14 дней	14 дней
Временные ортопедические конструкции (лабораторный метод)	3 месяца	3 месяца	3 месяца	3 месяца
Временные ортопедические конструкции фрезерованные\ЗД печать	3 месяца	6 месяцев	6 месяцев	6 месяцев
Бюгельный протез на замках, телескопах	6 месяцев	6 месяцев	1 год	2 года
Балочный протез с опорой на имплантаты	6 месяцев	1 год	2 года	3 года
Композитные облицовки, пластмассовые вставки замков бюгельных\балочных протезов	6 месяцев	6 месяцев	6 месяцев	6 месяцев
Капа (спортивная, для отбеливания)	1 месяц	1 месяц	1 месяц	1 месяц
Ортопедическая конструкция на временные зубы	1 месяц	6 месяцев	8 месяцев	1 год
3 Хирургическая стоматология				
Операция по установке дентального имплантата	До фиксации постоянной ортопедической конструкции на данные имплантаты, в случае отсутствия отягощенного анамнеза и наличии КЛГ перед операцией (не более 6 месяцев)			
Операция по установке дентального имплантата (без протезирования в клинике)	Гарантия до установки формирователя десны плюс 2 недели (не более 3 месяцев)			
Имплантационная система Sпiscoпe	6 месяцев	10 лет	10 лет	100 лет
Имплантационная система AnyOne	6 месяцев	15 лет	15 лет	100 лет
Имплантационная система IMPRO	6 месяцев	15 лет	100 лет	100 лет
Имплантационная система AnyRidge	6 месяцев	100 лет	100 лет	100 лет
Имплантационная система SIC	6 месяцев	100 лет	100 лет	100 лет
Имплантационная система Straumann	6 месяцев	100 лет	100 лет	100 лет

На все не указанные в таблице услуги гарантия составляет 72 часа.

Для продления гарантий в сети клиник «СТОМПРАКТИКА.РФ» Вам необходимо:

1. Проходить комплекс гигиены не реже, чем 1 раз в 6 месяцев
2. Проходить рентгенологический контроль каждые 6 месяцев

Все вышеперечисленные услуги должны быть получены в сети клиник «СТОМПРАКТИКА.РФ»

МЕХАНИКА ПОЛУЧЕНИЯ И СОХРАНЕНИЯ СТАТУСА

	СЕРЕБРЯННЫЙ СТАТУС	ЗОЛОТОЙ СТАТУС	ПЛАТИНОВЫЙ СТАТУС
Для получения статуса необходимо:	Посетить клинику и зарегистрировать карту в Wallet	Получить статус – Терапевтическая санация	Стать участником Федеральной стоматологической программы «Счастливая улыбка»
Для сохранения статуса необходимо:	Проходить комплекс профессиональной гигиены 1 раз в 6 месяцев	Проходить комплекс профессиональной гигиены 1 раз в 6 месяцев	Продлить участие в Федеральной стоматологической программе «Счастливая улыбка»
Бонусы за проведенное лечение	➔ 3%	➔ 7%	➔ 10%

1 бонус = 1 рубль.