

ООО «Бьюти Дент»

Утверждено
Генеральный директор
Бодрова Е.О.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг.

Настоящее положение разработано в соответствии с действующим Гражданским Кодексом РФ (от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ). Законом РФ "О защите прав потребителей" (от 7 февраля 1992 года N 2300-1), Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 "Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства российской Федерации и признании утратившими силу постановления Правительства российской Федерации от 04 октября 2012 г. №1006". Утверждено приказом генерального директора ООО "Миллион улыбок" (1230200012492).

1. Основные понятия.

1.1. Гарантия качества лечения - определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента (потребителя), прошедший после лечения. в течение которого не проявляются какие-либо негативные последствия (осложнения) и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, шин, протезов, ортодонтических препаратов и т.п.

1.2. Гарантийный срок - временной период, в течение которого, при обнаружении недостатка выполненной работы (оказанной медицинской услуги), пациент (потребитель) вправе по своему выбору:

- требовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги);
- требовать соразмерного уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала того же качества или повторного выполнения работы (оказания медицинской услуги), при этом пациент (потребитель) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги) своими силами или силами третьих лиц.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы (медицинской услуги) пациенту (потребителю), то есть с момента завершения оказания услуги (выполнения работы).

1.3. Срок службы (услуги, товара) - для целей настоящего Положения исчисляется с момента её завершения (изготовления) и определяется временным периодом в течение которого товар (результат оказанной медицинской услуги)

пригоден к использованию. В течение установленного срока службы исполнителем обеспечивается безопасность результата работы (оказания медицинской услуги), в том числе в процессе её оказания.

1.4. Недостаток - несоответствие оказанной медицинской услуги (выполнения работы) требованиям медицинских стандартов

1.5. Существенный недостаток - недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы (оказания медицинской услуги) в соответствии с назначением такого результата, либо который не может быть устранён, либо на его устранение требуются большие затраты.

В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе (оказанной медицинской услуге) пациент (потребитель) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении существенного недостатка, если докажет, что недостатки возникли по причинам, возникшим до момента принятия результата выполненной работы (оказанной медицинской услуги), либо до принятия им такого результата.

Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 30 (тридцати) дней со дня предъявления требования пациентом (потребителем) исполнителю.

1.6. Терапевтическая стоматология - услуги по лечению кариеса, пульпита, периодонтита зубов, услуги косметической стоматологии, восстановление зубов без протезирования, корректировка пломб, их замена, подготовка зубов под протезирование.

1.7. Ортопедическая стоматология - услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и (или) зубных рядов челюстей с помощью постоянных или временных ортопедических конструкций.

1.8. Ортодонтическая стоматология - услуги по устранению зубных и челюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Ортодонтическая стоматология не является точной наукой, врач, проводящий ортодонтическое лечение не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и чётких результатов.

2. Ответственность сторон.

2.1 Исполнитель несёт ответственность:

- за недостатки работы (оказанной медицинской услуги) в течение гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом (потребителем) вследствие нарушения последним правил использования результата работ (оказанных медицинских услуг), действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы (оказанной медицинской услуги), если пациент (потребитель) докажет, что недостатки возникли до принятия им результатов работы (оказания медицинской услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

2.2. Исполнитель доводит до сведения пациента (потребителя) указанные сроки (в виде информации на стенде, официальном сайте, записи в амбулаторной карте, договоре).

2.3. Исполнитель рекомендует пациенту (потребителю) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта в соответствии с установленными стандартами (гигиенические процедуры, периодичность осмотров, уход за протезами и пр.).

В случае несоблюдения пациентом (потребителем) указанных требований он лишается права ссылаться на недостатки в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных рекомендаций.

2.4. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени действия существующей на момент его утверждения нормативно-правовой базы, регулирующей в Российской Федерации правоотношения между потребителями и исполнителями, оказывающими стоматологические услуги.

2.5. В случае обнаружения в гарантийный срок недостатков, а в течение срока службы существенных недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), потребитель в первую очередь обращается в стоматологическую клинику.

3. Гарантии исполнителя.

3.1. Исполнителем гарантируется безопасность, которая обеспечивается соблюдением всех требований, предъявляемым к инструментам и оборудованию, использованием разрешённых к применению Министерством здравоохранения технологий и материалов, не утративших сроки годности на момент оказания услуги.

3.2. Исполнитель предоставляет потребителю достоверную и полную информацию о состоянии здоровья пациента (потребителя) в доступной форме.

3.3. Исполнитель составляет и предлагает пациенту (потребителю) план лечения.

3.4. Исполнитель гарантирует наличие специального разрешения (лицензии) на оказание медицинских услуг.

3.5. Исполнитель гарантирует проведение лечения специалистами соответствующей квалификации, соблюдение технологии лечения, индивидуальный подбор анестетиков с учётом состояния здоровья, возраста пациента (потребителя).

3.6. Исполнитель гарантирует мероприятия по устранению осложнений и снижения их степени, проведения профилактических осмотров, контроля процесса результата проведённого лечения, в том числе в динамике.

3.7. Исполнитель гарантирует достижения надлежащих показателей качества медицинских услуг, эстетических результатов с учётом пожеланий пациента (потребителя), принятых в стоматологии России стандартов.

4. Гарантийные сроки и сроки службы по отдельным видам стоматологических услуг.

4.1. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основании следующих критериев:

- цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);

- рецидивный кариес под пломбой (да/нет);
- соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют норме/нарушены).

Изменение данных критериев относится к категории несущественных недостатков, которые безвозмездно устраняются Клиникой в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы/реставрации.

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы/реставрации
- подвижность пломбы/реставрации
- отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки устраняются Клиникой в течение установленного для данного вида пломбы/реставрации срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба.

- Постановка пломб, эстетическая реставрация 1 год.
- Пломба из цемента(силикатного, силикофосфатного) 1 месяц.
- Пломба из композита светового отверждения I класс по Блэку 1 год.
- Пломба из композита светового отверждения II, III, IV, V класс по Блэку- 9 месяцев.
- Пломба из композита на зубе после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой 3 мес.
- Лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 месяца.
- При повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — гарантия 3 недели.
- В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.
- Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — гарантия 1 неделя

Примечание: 1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Гарантия на молочные зубы у детей составляет:

- Пломбы на жевательных зубах (при лечении кариеса любой глубины и на жевательной поверхности зуба) 1 класс по Блэку — 6 месяцев.
- Пломбы на передних зубах — 1 месяц.
- Полное восстановление передних молочных зубов (восстановление на корнях) — 1-2 недели (при условии соблюдения рекомендаций врача и правильном уходе за зубами).
- Реставрации жевательных зубов (отсутствие 1/2-2/3 части зуба, а также разрушение ниже уровня десны) — 1 месяц.
- Реставрации передних зубов (отсутствие 1/2-2/3 части зуба) — от 1 недели до 1 месяца.

Если в течение первого года происходит поломка восстановленного зуба по неосторожности (падение ребёнка, травма) или вследствие неправильного обращения с зубами (откусывание твёрдой пищи) и несоблюдения рекомендаций врача (плохая гигиена), пациент оплачивает полную стоимость лечения.

4.2. Ортодонтическая и ортопедическая стоматология.

Гарантийный срок и сроки службы на ортодонтические услуги (работы) начинают действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту Пациента.

В связи с тем, что развитие зубочелюстной системы зависит от многих факторов (биологические, физиологические, социальные) ни Клиника, ни врач-ортодонт не могут гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов лечения.

Клиника гарантирует точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по клиническому и дополнительным методам обследования:

телерентгенограмме, ортопантограмме, диагностическим моделям челюстей, фотопротоколу; подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры; улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Сроки:

- Культевая штифтовая вкладка КХС 1 год;
 - Восстановление культи зуба штифтовой конструкцией из стекловолокна 6 мес
 - Напрягаясь реставрация коронковой части зуба (накладка) 1 год
- Виныры 1 год
 - Временная провизорная коронка б/г ,либо до смены на постоянные((На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.)

- Временная коронка долгосрочного ношения 3 мес либо до смены на постоянные(На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.)
- Цельнолитая коронка 1 год
- Металлокерамическая коронка и мостовидный протез из МК , в том числе с опорой на имплантах 1 год
- Коронка на каркасе из диоксид циркония и мостовидный протез , в том числе с опорой на имплантах 1 год
- Съёмный пластиночный протез 6 мес
- Бюгельный протез 1 год
- Иммедиат протез 1 мес , либо до смены на постоянные((На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.)
- Ретенционная каппа 1 мес
- Миорелаксирующая каппа 1 мес
- Напыление на коронки 6 мес
- Ретейнер 3 мес
- Съёмный ортодонтический аппарат 6 мес
- Установка имплантата 1 год. После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует: в течении 6 месяцев не возникает осложнений

Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги (работы) начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съёмные конструкции: полные и частичные съёмные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами, телескопические протезы.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются в Клинике в течение гарантийного срока:

- при изготовлении коронок и виниров: незначительный дефект, шероховатости, устранимые без замены керамической реставрации; нарушение краевого прилегания;
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- отлом кламмера.

Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются в Клинике в течение срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента:

- при изготовлении керамических реставраций: выпадение и подвижность, скол части керамической реставрации;

- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки, требующей замены реставрации;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом съемных протезов;
- расцементировка несъемных конструкций.

До момента сдачи ортопедической конструкции, Пациент вправе требовать переделки/коррекции работы по причинам: выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма зуба); - выполненная работа не соответствует конструкции, определенной в плане лечения (протезирования).

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964). При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на расходные элементы ортопедических конструкций, протезов, подвергающихся естественному износу в процессе использования, например, на матрицы замковых и шаровидных креплений, локаторов, непосредственно шаровые крепления и локаторы и т. д