

Утверждаю

Директор ООО «ММЦ»

Н.П. Никонова



Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «ММЦ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «ММЦ» (далее – Положение о гарантиях) вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, другими соглашениями и локальными нормативными актами ООО «ММЦ», регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «ММЦ» (далее – «Клиника», «Исполнитель») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1.2. Правовой базой положений о гарантийных сроках в стоматологических клиниках являются следующие нормативные документы: Гражданский кодекс РФ, Закон РФ "О защите прав потребителей", Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Постановление Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 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».

1.3. Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы: безусловные (обязательные) и прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

1.3.1. Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

1.3.2. Прогнозируемые гарантии - это предвидение врачом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

1.4. Исполнитель устанавливает гарантийные обязательства на свои услуги в виде Гарантийного срока. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента окончания оказания услуги. Гарантийные сроки, установленные на виды работ (услуг) в стоматологической клинике «ММЦ» (далее Исполнитель), указаны в разделе 7 данного положения. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки гарантии (в виде размещения информации на информационном стенде, на официальном сайте Клиники, а также в акте выполненных услуг и(или) в плане лечения). Под результатом оказанных услуг в настоящем положении понимается результат, полученный в ходе медицинского вмешательства лечащим врачом, за один прием врача.

1.5. Исполнитель информирует пациентов, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии. Исполнитель гарантирует, что материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом.

1.6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков выполненной работы, пациент должен в первую очередь обратиться с претензией в стоматологическую клинику «ММЦ». В соответствии с установленными гарантиями Исполнитель безвозмездно в течение

гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями пациентам предварительно сообщенных ему условий гарантий.

1.7. Исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами), о чем делается запись в медицинской карте стоматологического больного. В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

1.9. Настоящее Положение действует с момента утверждения в стоматологической клинике «ММЦ» в течение всего периода времени, пока не будут приняты новые нормативные акты на федеральном или местном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Гарантийный срок — это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, Клиника обязуется устранить их бесплатно.

2.2. Срок службы — это период, в течение которого Клиника обязуется обеспечить пациенту возможность пользоваться результатом работы по назначению и несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники.

2.3. Недостаток — это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которой не была заранее оговорена с пациентом (заказчиком) в информированном добровольном согласии, в частности к недостаткам относятся мелкие недоделки, выявленные после лечения и возникшие не по вине пациента.

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 оговоренных результатов медицинских услуг могут быть зафиксированы в плане лечения и(или) акте выполненных услуг.

2.7. Понятие Пациента и Потребителя в настоящем Положении имеет приравнивается.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

3.1. Сроки гарантии и сроки службы могут относиться лишь применительно к материальным (овеществленным) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты, ортопедические и ортодонтические конструкции, пломбы и реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба).

3.2. Гарантийные сроки на такие изделия, используемые при оказании медицинской помощи, указаны в разделе 3 настоящего Положения и обозначают срок, в течение которого изготовитель ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения Пациентом правил пользования таким изделием. Эти сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство, поэтому гарантийные сроки могут быть приняты лишь как ориентировочные, условные. Клиникой приведены данные, взятые из специальной литературы и общепринятой стоматологической практики.

3.3. В подавляющем большинстве случаев фактические сроки службы превышает сроки гарантии, но решающим фактором является надлежащее выполнение Пациентом правил и условий эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги. Такая информация выдается Пациенту в виде рекомендаций установленного образца.

3.4. Клиникой приведены гарантийные сроки изделий, используемых при оказании следующих видов медицинских услуг: терапевтическая, ортопедическая, имплантологическая и ортодонтическая стоматология.

3.5. Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

3.5.1. Наличие фиксированного физиологического прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов).

3.5.2. Хорошая гигиена полости рта на момент завершения оказания услуги. При несоблюдении графика проведения профессиональной гигиены полости рта (неявке), отмеченного в акте выполненных услуг, и(или) плане лечения, и(или) протоколе приема (в т.ч. на том, в котором был назначен повторный прием), и (или) на копии рекомендаций, исполнитель снимает гарантию на выполненную работу (услугу).

3.5.3. Соблюдение графиков профилактических осмотров. При нарушении графика профилактических осмотров (неявке), отмеченного в акте выполненных услуг, и(или) плане лечения, и(или) протоколе приема (в т.ч. на том, в котором был назначен повторный прием), и (или) на копии рекомендаций, исполнитель снимает гарантию на выполненную работу (услугу).

3.5.4. Если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, ДТП, природных катаклизмов, спортивных соревнований (участие в них, травмы зубочелюстной системы и т.п), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения, выполненной работы (услуги).

3.6. Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения заболеваний пародонта исполнитель предоставляет пациенту безусловные гарантии, что лечение будет проведено в соответствии с рекомендуемыми клиническими рекомендациями, стандартами оказания медицинской помощи и соблюдением норм и правил, предъявляемых к медицинским организациям.

3.7. Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Клиника, по независящим как от нее, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

3.8. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в Клинику, изложить суть замечаний и записаться на прием к лечащему врачу. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или гарантийные обязательства на данную ситуацию не распространяются. Для выяснения данного обстоятельства может быть созвана Врачебная Комиссия в соответствии с Положением о Врачебной Комиссии, действующим в Клинике, с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии допустима.

3.9. Устранение недостатков в течение гарантийного срока (срока службы) производится бесплатно для пациента при наступлении гарантийного случая. Существенные недостатки, выявленные в период срока службы, подлежат устранению бесплатно, если они возникли не по вине пациента и по причинам, возникшим до принятия пациентом результата работы.

3.10. 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 (срок службы) на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте, в плане лечения и(или) акте выполненных услуг, в том числе:

3.10.1 . при наличии подвижности зубов;

3.10.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтологическое заболевание. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок (срок службы) устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1. Объектом гарантийных обязательств выступает работа, имеющая о вещественный результат. Гарантийный срок предоставляется только при выполнении плана лечения в полном объеме, составленного Клиникой.

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

4.3. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

4.4. При возникновении гарантийного случая гарантийный срок (срок службы) не продлевается.

В случае наступления гарантийного случая срок гарантии, установленный ООО «ММЦ» (лечащим врачом) не обновляется, а продолжает течь и ограничен сроком, установленным ООО «ММЦ» (лечащим врачом), увеличенным только на срок от момента наступления гарантийного случая (установления наступления гарантийного случая ООО «ММЦ» (лечащим врачом), до момента оказания услуги – выполнения гарантийного обязательства при гарантийном случае.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

5.1. Гарантийный срок (срок службы) снижается на 50% от установленного настоящим Положением в следующих случаях:

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. Гарантийные сроки могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе при наличии у Пациента определенных заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и многие другие).

5.3. Пациент обязан сообщить о случаях, указанных в п. 5.1. настоящего Положения, ввиду необходимости наиболее полного и правильного сбора анамнеза лечащим врачом, а также для более правильной постановки диагноза и проведения лечения. В случае несообщения пациентом о случаях, указанных в п. 5.1. настоящего Положения, гарантийный срок (срок службы) может быть отменен полностью (т.е. снижен на 100%).

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

6.1. Срок гарантии (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 и обращение касается той работы, которая была выполнена или выполняется врачами клиники ООО «ММЦ». 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, и рентгеновскими снимками, фиксирующими результаты вмешательства. 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 «ММЦ» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях не уведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения, срок гарантии (срок службы) на все овеществленные результаты медицинских услуг отменяются;

6.1.2. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки, или обратился за устранением недостатков в другую клинику;

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);

6.1.8. В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения, в том числе в случае принятия пациентом решения о прекращении лечения в стоматологии «ММЦ». Отказом от завершения согласованного плана лечения также считается обращение в другую стоматологическую клинику за завершением лечения.

6.1.9. Наступление форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результат лечения.

6.1.10. При наличии условий, указанных в пункте 3.5.; 5.3.; 7.1 настоящего Положения.

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, а также условия действия гарантии:

А. Терапевтическая стоматология:

Пломбы и иные реставрационные материалы — 1 год

Восстановление зуба под коронку (Build-up) – гарантия 1 месяц

* При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований, назначений и рекомендаций врача гарантийные сроки отменяются.

В. Ортопедическая стоматология:

Виниры (люминиры), вкладки Инлей, Онлей, Оверлей и Пинлей - 1 год

Несъемные мостовидные протезы и коронки - 1 год.

Условно съемные конструкции при протезировании на имплантатах - 1 год.

С. Хирургическая стоматология (имплантология):

В случае отторжения дентального имплантата до начала протезирования, Клиника переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Имплантат повторно не оплачивается, операция имплантации оплачивается по действующему прейскуранту.

Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Клиникой на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения.

Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Клиники, а также оплатить имплантат, костные материалы и мембраны.

* При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований, назначений и рекомендаций врача гарантийные сроки отменяются.

Д. Ортодонтия:

Съемные и несъемные ортодонтические конструкции — 5 дней, если иное не оговорено заранее с Пациентом.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники. Срок ношения несъемного ретейнера от 3 лет.

*Если в случае необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов (например, для выполнения терапевтического вмешательства), к которым направил лечащий врач, то гарантийные обязательства отменяются.

При оказании ортодонтического лечения Клиника гарантирует:

-точность диагностики, выявление при чины зубочелюстной аномалии;

качество и правильность изготовления и установки ортодонтических конструкций в полость рта пациенту;

улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

С момента установки конструкции и в течение всего периода её ношения пациентом гарантия на ортодонтическую конструкцию не распространяется.

В случае потопки или утери ортодонтической конструкции, изготовление новой осуществляется за отдельную плату.

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

7.2.1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

7.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки, согласно врачебным рекомендациям. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и доводится до сведения пациента с записью в амбулаторной карте. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) отменяется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.

8. ВИДЫ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ (УСЛУГ), НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК И СРОК СЛУЖБЫ ВВИДУ ИХ СПЕЦИФИКИ:

8.1. профессиональная гигиеническая чистка полости рта;

8.2. некоторые виды ортодонтического лечения: при ортодонтическом лечении гарантийные обязательства не распространяются на лечение при диагнозах «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия». Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не распространяются;

8.3. на все ортопедические конструкции, кроме указанных в пункте ортопедическая стоматология (раздел 7.1 В), такие как временные съемные и несъемные протезы, несъемные конструкции, выполненные из пластмассы, адгезивные и иные несъемные конструкции. Таковые конструкции рассматриваются как временные и не имеют гарантийных сроков;

8.4. на флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;

8.5. на все виды зубных украшений, на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии;

8.6. хирургические операции;

8.7. лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;

8.8. отбеливание зубов;

8.9. втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировка съемных протезов;

8.10. на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, введение филлеров в мягкие ткани губ и лица, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве;

8.11. при заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания.

Профилактические осмотры являются обязательными, мероприятия, проводимые в целях поддержания или коррекции достигнутого результата, в том числе поддержание функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, пришлифовывание и т.п.), подлежат оплате пациентом.

№	Наименование	Срок гарантии
1	Профессиональная гигиена полости рта	-
2	Отбеливание зубов	-
3	Зубные украшения	-
4	Восстановление зуба пломбой	1 год
5	Восстановление зуба под коронку (Build-Up)	1 месяц
6	Эндодонтическое лечение зуба (первичное) при пульпите	1 год
7	Эндодонтическое лечение (первичное) при периодонтите	1 день
8	Восстановление зуба пломбой при отказе от протезирования	1 день
9	Лечение и протезирование зубов, каналы которых ранее были вылечены не в ООО «ММЦ»	1 день
10	Повторное лечение корневых каналов	1 день
11	Лечение(перелечивание) зуба(-ов), лечение которых начато в других медицинских организациях	1 день
12	При повторном лечении корневых каналов и невозможности их пройти	1 день
13	Лечение гингивита/пародонтита	-
14	Хирургические операции	-
15	Виниры (люминиры), вкладки Инлей, Онлей, Оверлей и Пинлей, коронки	1 год
16	Несъемные мостовидные протезы	1 год
17	Съемные протезы	1 год
18	Условно съемные конструкции при протезировании на имплантатах	1 год
19	Фиксация ретейнера/брекет-системы	1 день
Гарантийный срок (срок службы) на имплантат равен гарантийному сроку (сроку службы), установленному производителем имплантата.		