



УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «МЕГАСТОМ»

Ю.В. Комогорцева

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских стоматологических услуг в ООО «МЕГАСТОМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «МЕГАСТОМ» (далее «Стоматологический центр») и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 11.05.2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЙ, ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- безвозмездного изготовления другого медицинского изделия из аналогичного материала такого же качества или повторного выполнения работы (при этом Потребитель (пациент) должен возвратить ранее изготовленное для него «Стоматологическим центром» изделие).

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Потребителю (пациенту).

2.3. **Гарантия качества лечения** - это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия Потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, сохраняется целостность изготовленных пломб, протезов, ортопедических конструкций, ортодонтических аппаратов (функциональность) и др.

2.4. **Срок службы** результата стоматологической услуги - исчисляется с момента ее оказания и определяется периодом времени, в течении которого результат услуги пригоден к использованию. На протяжении установленного срока службы Стоматологический центр несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.5. **Недостаток** - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, принятым Клиникой.

2.6. **Стоматологическая услуга** - это медицинское вмешательство, результаты которого не имеют материального, о вещественного результата (например: профессиональная гигиена полости рта, хирургические операции, лечение корневых каналов и т.д.)

2.7. **Стоматологическая работа** - это медицинское вмешательство, результаты которого имеют материальный, о вещественный результат (например: пломба, зубная коронка, зубной протез, имплант и т.д.)

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОГО ЦЕНТРА И ПАЦИЕНТА

3.1. В течение гарантийного срока замечания Потребителя (пациента) рассматриваются по письменному заявлению.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Потребителя (пациента).

Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в ООО «МЕГАСТОМ» (санация полости рта), точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами/коронками, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

3.3. В случае возникновения любых замечаний к оказанным медицинским услугам Потребитель (пациент) должен обратиться к лечащему врачу Стоматологического центра лично или по телефону: 49-11-16, а также по электронной почте megastom@mail.ru и, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра, врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам Пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу Стоматологического центра.

3.4. В соответствии с действующим законодательством стоматологическая организация ООО «МЕГАСТОМ» обязана:

- в течение установленного гарантийного срока - отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем (пациентом) вследствие не выполнения предписанного плана лечения (его не полного выполнения), а также в нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- в течение установленного срока службы - устранять только существенные недостатки, если Потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», стоматологическая организация ООО «МЕГАСТОМ» доводит до сведения Потребителя (пациента) гарантийные условия, гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде и/или на сайте стоматологической организации ООО «МЕГАСТОМ»), либо в виде записи в медицинской карте Потребителя (пациента).

4. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами стоматологического Центра, устанавливается в соответствии с разделом 7 настоящего Положения и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Потребителю (пациенту) и подписания Акта выполненных работ.

4.2. Гарантийный срок при установке **постоянных протезов** исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Потребитель (пациент) или нет. Гарантийный срок не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в случае, если Потребитель (пациент) в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

Гарантийный срок на имплантацию зубов – это период времени, в течение которого пациент имеет право на повторное бесплатное лечение в случае отторжения конструкции.

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с вероятной степенью

риска возникновения неблагоприятных событий зоны лечения (осложнений) после проведённого лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний неблагоприятные события здоровья лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4.4. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Потребителю (пациенту) не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- при профессиональной гигиенической чистке зубов;
- при отбеливании зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- при лечении заболеваний пародонта;
- при постановке пломбы имеющей размер более 50% от размера окклюзионной поверхности зуба.

5. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

5.1.1. Потребитель (пациент) в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение - случаи, когда Потребитель (пациент) вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.;

5.1.2. Потребитель (пациент) в процессе лечения, или в течении гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

5.1.3. Потребитель (пациент) по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение - случаи, когда Потребитель (пациент) вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

5.1.4. Потребитель (пациент) настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения (например: *отказ от профгигиены при наличии показаний к ее проведению до лечения в каналах*), конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Потребитель (пациент) расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на методе лечения имеющем высокие риски. С этого момента Центр вправе продолжить оказание Заказчику стоматологической услуги, но ответственность за их качество Центр не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Центром не устанавливается;

5.1.5. Потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (*периодичность профилактических осмотров, в т.ч. по коррекции протезных устройств, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с общепринятой медицинской практикой, клиническими протоколами и рекомендациями*); при несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта, т.е. в случае истечения 6 месяцев от момента проведения профессиональной гигиены полости рта и зубов;

5.1.6. если после лечения, в период действия гарантий, у Потребителя (пациента) возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (*беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т. ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний*);

5.1.7. если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

5.1.8. Потребитель (пациент) был предупреждён лечащим врачом об отсутствии у стоматологического Центра возможности установить срок гарантии по причине наличия частично-проходимых/непроходимых корневых каналов зуба (ов) подлежащих лечению, но продолжил лечение.

5.2. В случае несоблюдения Потребителем (пациентом) указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

5.3. **Гарантия на имплант и установку аннулируются**, если:

5.3.1. Пациент скрыл от стоматолога наличие хронического заболевания, которое находится в списке противопоказаний;

5.3.2. Пациент не смог отказаться от курения на период подготовки и приживления имплантов;

5.3.3. Пациент не соблюдал периодичность осмотров;

5.3.4. Пациент отказался от приема назначенных врачом лекарств.

В перечисленных случаях Центр не может нести ответственности за результат имплантации.

6. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

6.1. **Стоматологический Центр при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:**

- **безопасность** - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике) проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешённых 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 учётом его права и желания получать её по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) **плана лечения**;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения **специалистами**, имеющими аккредитацию, подтверждающую право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное **соблюдение технологий лечения**, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- 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 неблагоприятных событий зоны лечения (осложнений), которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения 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 учётом клинических протоколов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

6.2. Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных стоматологическим Центром, создаёт предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

7.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

7.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы или ортопедической конструкции.

7.3. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи:

№ п/п	Наименование работ	Возможные недостатки	Гарантийный срок, месяцев	Срок службы, месяцев
1	Пломба из химического композита или стеклоиономерного цемента	выпадение пломбы, форма пломбы не соответствует анатомической форме зуба, нарушены окклюзионные контакты	6 мес.	12 мес.
2	Пломба с парапульпарными, внутрикорневыми штифтами	запломбированного зуба («завышает» пломба), отсутствует плотное краевое прилегание пломбы к твёрдым тканям зуба (зонд задерживается, видимая щель), изменение цвета по наружному краю пломбы, рецидив кариеса по наружному краю пломбы	6 мес.	24 мес.
3	Пломба из фотополимерного материала:			
	I, III, V класс по Блэку		3 мес.	12 мес.
	II, IV класс по Блэку		2 мес.	12 мес.
	Пломба с парапульпарными штифтами		6 мес.	1,5 года
4.	Винир из композитного материала (косметическая реставрация)	Скол, трещина, дефект	6 мес.	12 мес.
5.	Вкладка		6 мес.	24 мес.
6.	Постоянная пломба во временном/молочном зубе	Выпадение пломбы	6 месяцев	-
7.	Временная пломба в постоянном зубе, реставрация	Выпадение пломбы, скол временной реставрации	-	-

7.4. К услугам по ортопедической стоматологии относятся – услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или(и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

7.5. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок, а также

мостовидные конструкции, виниры;

- безметалловые коронки, композитные коронки;
- протезы частичные полные съёмные, бюгельные (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах).

7.6. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы (акриловые).

7.7. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Потребителя (пациента) и подписанием заказ-наряда (Акта выполненных услуг).

7.8. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:

- при наличии подвижности зубов;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз; обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год;

- при желании Потребителя (пациента) выполнить работу по определённой им схеме (Плану) и (или) при отсутствии чётких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Потребителя (пациента).

7.9. В период гарантийного срока от 3 до 6 месяцев, перебазировка протезной конструкции производится в рамках коррекции на безвозмездной основе, при условии соблюдения пациентом кратности явок на коррекцию, рекомендованных Центром и указанных в Памятке.

7.10. В период срока службы протезной конструкции по истечении 6 месяцев, перебазировка протеза является стандартной процедурой, необходимой для придания соответствия базиса протеза протезному ложу, профилактики поломок и удлинения срока службы протеза. Производится за оплату.

7.11. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Центра снимается.

7.12. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/коррекции работы по следующим причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

7.13. При нарушении графиков профилактических осмотров, в т.ч. коррекции протезных устройств, предусмотренных планом лечения, клиническими протоколами и рекомендациями, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

7.14. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании **ортопедической помощи:**

№ п/п	Наименование работ	Возможные недостатки (поломки)	Гарантийный срок, месяцев	Срок службы, месяцев
1.	Несъёмное протезирование:	завышение коронок, не адаптация к коронкам по истечении 6 мес. с момента установки (болевой синдром, дисфункция речи)		
1.1	временная пластмассовая лабораторного метода	поломка коронок	1 месяц	
1.2.	из металлокерамики	расцементирование коронки, скол керамической облицовки	9 мес.	18 мес.

1.3.	безметалловые из диоксида циркония	расцементирование коронки, скол	12 мес.	18 мес.
1.5	Литая культевая штифтовая вкладка	Расцементировка, поломка	6 мес.	24 мес.
	Цельнокерамическая вкладка	Скол или поломка	6 мес.	24 мес.
2.	Съемное протезирование:	Перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации		
2.1.	Пластмассовый армированный пластиночный протез	перелом по армированной сетке	6 мес.	1,5 года
2.2.	Нейлоновый пластиночный протез (частичный/полный) (Акрил Фри)	Перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	6 мес.	24 мес.
2.3.	Акриловый пластиночный протез (частичный/полный)	Перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	3 мес.	12 мес.
2.4.	Временный имедиат-протез (акрил, Акрил Фри)	перелом протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	до 3 мес.	5 мес.
3.3.	Установка имплантата	нарушение фиксации, отторжение	1 год	от 15 лет – до 30 лет

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или территориальном уровне, регулирующие взаимоотношения Потребителя (пациента) и стоматологической организации ООО «МЕГАСТОМ», оказывающей стоматологические услуги.