

«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «КОСМЕДЕНТ.РУ»

Солотова Е.Д.



Подпись

« 01 » сентября 2023 г.

Приложение №1
к приказу № А-1 от 01 сентября 2023 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг

г.Москва, 2023

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «КОСМЕДЕНТ.РУ» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Постановление Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. №736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги.
- 2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
 - повторного оказания услуги;
 - возврата оплаченных за услуги денежных средств.
- 2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии. 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.
- 2.4. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

- 4.1. На различные виды стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе 8 настоящего Положения.

- 4.2. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.
- 4.3. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
- 4.3.1. на установку временных ортопедических конструкций;
- 4.3.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.4. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
- 4.4.1. на установку временных ортопедических конструкций;
- 4.4.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.5. 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 на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
- 4.5.1. при наличии подвижности зубов;
- 4.5.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 5.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 5.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

6. ОСОБЕННОСТИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ КОНКРЕТНЫХ СРОКОВ:

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов требующих лечения.

Для терапевтических работ с 18 лет:

- При КПУ 13-18 – сроки снижаются на 30%;
При КПУ более 18 сроки снижаются на 50 %

Для терапевтических работ до 18 лет:

- 3-6 лет** При КПУ 3-6 – сроки снижаются на 30%;
При КПУ больше 6 – сроки снижаются на 50 %
- 7-10 лет** При КПУ 6-8 - сроки снижаются на 30%;
При КПУ больше 8 - сроки снижаются на 50%;
- 11-14 лет** При КПУ 6-8 - сроки снижаются на 30%;
При КПУ больше 8 - сроки снижаются на 50%;

15-18 лет При КПУ 6-8 - сроки снижаются на 30%;
При КПУ больше 8 - сроки снижаются на 50%;

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно индексу зубного налета.

Для ортопедических работ:

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50 %, согласно индексу зубного налета.

7. ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ:

- В случае если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.
- В случае возникновения патологии, связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учетом процента успешности лечения.
- В случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой.
- В случае невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных рентгеновских снимков.
- В случае отказа пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям.
- В случае отказа или несогласия Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами клиники.
- В случае лечения хронического периодонтита, а также на перелечивание зубов (под пломбой вполне может оказаться обширная кариозная полость, трещина, перфорация или перелом корня, что повлечёт за собой более сложное лечение, либо удаление зуба).
- В случае повторного эндодонтического лечения при невозможности распломбирования корневых каналов по причине их сильной кривизны, свойства пломбировочного материала (например цемент).
- В случае лечения постоянных зубов с несформированными верхушками у детей в возрасте от 6 до 14 лет.
- В случае несогласия Пациента с рациональным планом протезирования, предложенного ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований.
- В случае, когда по инициативе Пациента, ему оказано лечение или протезирование зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.).
- В случае возникновения аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ.
- В случае установки протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений.
- В случае починки съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий.
- В случае прекращения лечения по инициативе Пациента.
- В случае форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

8. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

8.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

8.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение.

- Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;
- 8.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
 - 8.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
 - 8.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
 - 8.1.5. 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 и т. д.);
 - 8.1.6. 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);
- 8.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

9. ПРОГНОЗЫ УСПЕШНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении корневых каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев.

Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения - 93% успеха.

Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов с рентгенологическими изменениями - 70%-80% успеха.

При перелечивании ранее пролеченных корневых каналов, имеющих рентгенологические изменения, успех – 60-65%.

При сочетании перелечивания ранее пролеченного корневого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани – успех 75%.

Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

При проведении операции костной пластики:

На сегодняшний день успех аугментации на верхней челюсти -80-85%, аугментация на нижней челюсти – 65-70%.

Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и/или искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно – остеопатический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует, в этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

При постановке имплантата:

Срок приживаемости имплантата составляет от 3-12 месяцев.

Мы гарантируем полное приживание имплантатов в 93% случаев.^[1] Однако, есть 10% случаев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок - клиника в отдельных случаях может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата пациенту.

После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

При лечении заболеваний пародонта:

При выполнении пациентом рекомендаций врача, мы гарантируем снижение микробной нагрузки. В результате лечения - ткани пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления.

При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении:

Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

При проведении клинического отбеливания:

При выполнении пациентом рекомендаций врача, мы можем гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания. Клинические исследования показывают, что через 1-3 года эффект отбеливания сохраняется у 74% пациентов, через 3-5 лет – у 62% пациентов.

^[1] С позиции Российского законодательства о защите прав потребителей операция имплантации является услугой, качество которой определяется соблюдением стандарта ее оказания, а не достижением гарантированного результата.

10. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ.

10.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока пациент первоначально должен обратиться к администратору Клиники (по телефону +7 495 779 36 99; +7 495 779 26 99; +7 926 143 10 12 или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу или заместителю генерального директора по медицинской части.

10.2. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

10.3. Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а так же проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, то Клиника вправе потребовать от пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.

10.4. Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

10.5. В случае отторжения имплантата, комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших к отторжению имплантата.

10.6. В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же необходимо обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на

бесплатный прием к лечащему врачу. Обязанность по доказыванию наличия существенного недостатка, возникшего по вине Клиники, обнаруженного за пределами гарантийного срока, но в пределах срока службы, лежит на пациенте (в том числе необходимость проведения экспертизы).

10.7. В течение гарантийного срока и срока службы Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой:

- в течение установленного гарантийного срока - устранить все допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы - устранить только существенные недостатки.

10.8. Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней).

11. ПРИМЕЧАНИЕ:

11.1. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.

11.2. Если по вине пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

12. ПЕРЕЧЕНЬ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ, НА КОТОРЫЕ ГАРАНТИЙНЫХ СРОК НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ В СИЛУ ИХ СПЕЦИФИКИ:

- 12.1. Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов);
- 12.2. Отбеливание зубов;
- 12.3. Наложение временной пломбы;
- 12.4. Временные ортопедические конструкции (в том числе временные пластмассовые коронки/ протезы);
- 12.5. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- 12.6. Операция удаления зуба;
- 12.7. Операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- 12.8. Ортодонтическое лечение.

13. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ВИДЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

13.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного (Vitrimer)		
1.1.	1 класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	нет	нет
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры	8 месяцев	8 месяцев
4.	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев

13.1.1. 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%.

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

ПРИМЕЧАНИЕ: Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от качества его исполнения, но и общей реакцией организма Пациента (кариесрезистентности зуба, микрофлоры полости рта), состояния зуба и выполнения всех рекомендаций врача!

При условии полной санации полости рта, при соблюдении всех рекомендаций врача, при посещении пациентом профилактических осмотров каждые 6 месяцев врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу/работу.

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

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики	12 месяца	12 месяца
3.2.	из недорогоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
3.3.	из циркония	12 месяцев	12 месяцев
4.	Бюгельное протезирование	12 месяца	12 месяца
5	Коронки:		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	12 месяцев
5.3.	из недорогоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
5.4.	из безметалловой керамики	12 месяцев	12 месяцев
5.5.	из циркония	12 месяцев	12 месяцев
6.	Напыление	6 месяцев	6 месяцев
7.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8.	Протезирование на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев

13.2.2. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

13.2.3. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.

13.2.4. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

13.2.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

ПРИМЕЧАНИЕ:

Результат протезирования в каждом конкретном случае зависит не только от качества его исполнения, но и общей реакции организма Пациента, состояния зубов и выполнения всех рекомендаций врача.

При условии полной санации полости рта, при соблюдении всех рекомендаций врача, при посещении пациентом профилактических осмотров каждые 6 месяцев, лечащий врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу/работу.

13.3. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по детской стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения:		
1.1.	Кариес молочного зуба	3 месяца	6 месяцев
1.2.	Кариес постоянного зуба	3-12 месяцев	2 года
2.	Пломба из стеклоиономерного цемента (СИЦ) химического отверждения	3 месяца	6 месяцев
3.	Наложение герметика из жидкотекучего композита светового отверждения	3 месяца	6 месяцев
4.	Коронки ЗМ на молочные зубы	6 месяцев	1 год

Примечание:

Успешность лечения молочных зубов зависит от состояния общего здоровья ребенка, состояния полости рта: интенсивности течения кариеса, уровня гигиены полости рта, удовлетворительного поведения ребенка в кресле врача стоматолога в процессе лечения.

При соблюдении всех рекомендаций врача, при удовлетворительном состоянии полости рта и общего здоровья ребенка, процент успешности лечения выше и срок службы вылеченных зубов (как молочных, так и постоянных) Увеличивается!

13.4. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортодонтии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Ретенционные аппараты после снятия брекет системы:		
1.1.	Каппа	6 месяцев	12 месяцев
1.2.	Несъемный ретейнер	3 месяца	6 месяцев
2.	Съемные и несъемные ортодонтические аппараты:	3 месяца	6 месяцев
2.1.	Аппарат ALF, KROZAT	4 месяца	8 месяцев
2.2.	Ортодонтическая пластинка	6-12 месяцев	6-12 месяцев
2.3.	Трейнеры, ЛМ-Активаторы, Миобрейс	6 месяцев	6 месяцев

Примечание:

Результат ортодонтического лечения в каждом конкретном случае зависит не только от качества его исполнения, но и общей реакции организма Пациента, состояния зубов и выполнения всех рекомендаций врача!

Ортодонтические аппараты требуют тщательного ежедневного ухода. Внимательно читайте инструкцию по использованию и выполняйте все рекомендации врача по уходу за съемным аппаратом.

