

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ДОГОВОРУ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (далее по тексту – Положение)

Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;
- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ от 04.10.2012 года № 1006);
- ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» («Представитель Пациента») взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося Исполнителю, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с Исполнителем. Для упрощения далее по тексту используется термин «Сторона Потребителя Услуги» (СПУ).

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Медицинская услуга - медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Гарантийный срок на работу - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Исполнитель обязан удовлетворить требования СПУ, а СПУ вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок на работу исчисляется со дня принятия результата работы СПУ.

Недостаток качества работы - это ее несоответствие тем целям, для которых результаты работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения СПУ рекомендаций и назначений для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Срок службы работы - период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать СПУ возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен и исчисляется со дня принятия результата работы СПУ, т.е. с момента окончания комплексной медицинской помощи.

Существенный недостаток работы - это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток, либо недостаток на устранение которого требуются значительные затраты времени или средств.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, СПУ вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на СПУ.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, СПУ по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

Срок ответа на письменную претензию СПУ - 10 рабочих дней.

Сроки удовлетворения требований СПУ об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей конструкций либо изготовления их заново);
- возможностей СПУ своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

Стороны настоящего положения согласны с тем, что достижение положительного результата оказания медицинской услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных действий СПУ, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги в соответствии с п. 4.2.6 договора.

Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством Исполнителя и СПУ, в рамках которого Исполнитель обязуется ознакомить СПУ с порядком гарантийного обязательства и установленными прогнозами лечения, а СПУ обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного обязательства.

Исполнитель своевременно предоставляет СПУ в доступной для нее форме необходимую и достоверную информацию о различных видах медицинских вмешательств, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Данная информация передается СПУ в устной форме, а также фиксируется в добровольных информированных согласиях на медицинское вмешательство, которые отражают сведения о диагнозе и прогнозе заболевания, методах его лечения и связанном с ними риске, возможных альтернативных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и возможных результатах лечения.

ОБЩИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

В связи с тем, что результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния здоровья, а действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель по независящим как от него, так и от СПУ причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги.

Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами договора своих обязательств, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться в восстановлении, улучшении, отсутствии каких-либо изменений, в ухудшении патологических процессов.

На медицинские услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить сроки гарантии и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях Исполнитель гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

Во всех случаях оказания медицинских услуг гарантируется:

- организация и осуществление медицинской деятельности в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ, обязательными для данного вида деятельности, в том числе порядками оказания медицинской помощи, и на основе стандартов медицинской помощи;
- использование методов профилактики, диагностики и лечения в установленном действующим законодательством порядке, а также обеспечение применения разрешенных к применению в РФ лекарственных препаратов и медицинских изделий;
- обеспечение надлежащего уровня образования и квалификации медицинских работников за счет проведения необходимой профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников в соответствии с трудовым законодательством РФ;
- безопасность лечения;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья СПУ;
- проведение консультации и консилиума как по медицинским показаниям, так и по требованию СПУ;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья СПУ при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- точная диагностика;
- тщательное соблюдение технологий лечения;
- проведение контрольных осмотров;
- проведение профилактических осмотров;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

ОСОБЕННОСТИ ПО ГАРАНТИЙНЫМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМ В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

Стоматологические работы - медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее);
- прямые реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- зубные протезы съемные, несъемные, временные, постоянные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъемные.

В случае устранения недостатка работы по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичным и причинит СПУ наименьший дискомфорт.

При возможности устранения недостатков работы путем коррекции/ремонта в присутствии СПУ, гарантийные обязательства осуществляются на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

При невозможности устранения недостатков работы путем коррекции/ремонта в присутствии СПУ, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого СПУ конструкцией не пользовалась.

При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинаются исчисляться заново.

Исполнитель выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения СПУ профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров;
- соблюдения СПУ гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

ОСОБЕННОСТИ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СРОКАМ/СРЕДНИМ СРОКАМ СЛУЖБЫ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ РАБОТЫ

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).

Гарантийный срок на такие изделия обозначают срок, в течение которого Исполнитель гарантирует функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения СПУ 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. Исполнителем приведены данные, взятые из специальной литературы и общепринятой стоматологической практики.

В подавляющем большинстве случаев средние сроки службы превышают сроки гарантии, но решающим фактором является надлежащее выполнение СПУ правил и условий эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ей медицинской услуги. Такая информация выдается СПУ в виде рекомендаций установленного образца и включает в себя:

- перечень надлежащих действий СПУ как до, так и после медицинского вмешательства;
- медикаментозные и иные назначения Исполнителя;
- частота прихода на контрольно-профилактические осмотры и прочее.

Конкретные гарантийные сроки и средние сроки службы на выполненные стоматологические работы для СПУ устанавливаются индивидуально лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения СПУ рекомендованного врачом плана лечения, соблюдения СПУ условий предоставления гарантии.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни СПУ.

Исполнителем приведены гарантийные сроки на работы, используемые при оказании следующих видов медицинских услуг: терапевтическая, ортопедическая, имплантологическая и ортодонтическая стоматология.

Данные сроки относятся к СПУ, у которой на момент начала оказания медицинских услуг имеется не более 12 кариозно пораженных, удаленных зубов (КПУ) при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

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

Терапевтическая стоматология.

Пломбы и иные реставрационные материалы (I, II, III, IV, V классы по Блэку - Модифицированная классификация кариозных поражений по локализации (I – V по степени глубины – от меньшего к большему):

- постоянные зубы - 1 год/3 года;

Исполнитель: _____

Пациент (СПУ): _____

- временные (молочные) зубы – 9 мес./до смены на постоянный;
- эндодонтическое лечение временного (молочного) зуба - 9 мес./ну;
- терапевтическое восстановление под ортопедическую конструкцию – 1 год/2 года;
- восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой – 1 год/5 лет;
- непрямая реставрация коронковой части зуба (вкладки) – 1 год/5 лет;

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

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 для возраста 3-6 лет:

- при КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%;
- при КПУ более 6 сроки снижаются на 50%.

Для терапевтических работ для возраста 7-10 лет:

- при КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%;
- при КПУ более 8 сроки снижаются на 50%.

Для терапевтических работ для возраста 11-14 лет:

- при КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%;
- при КПУ более 8 сроки снижаются на 50%.

Для терапевтических работ для возраста 15-18 лет:

- при КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%;
- при КПУ более 9 сроки снижаются на 50%.

Ортопедическая стоматология.

Виниры (люминиры), вкладки инлей, онлей, оверлей, пинлей - 1 год/7 лет.

Временные коронки – нет.

Постоянные несъемные мостовидные протезы и коронки – 1 год/7 лет.

Временные съемные пластиночные протезы - нет.

Постоянные съемные пластиночные протезы – 1 год/3 года;

- на металлические замковые элементы съемных протезов – 1 год;
- на пластмассовые замковые элементы съемных протезов – 6мес.

Бюгельные протезы – 1 год/5 лет.

Съемные ортодонтические аппараты – 6 мес./1год.

Шинирование – 3мес./1 год.

Ретейнеры – 6 мес./1год.

Условно съемные конструкции при протезировании на имплантатах – 1 год/5 лет.

На каркасы металлокерамических или цельнолитых конструкций – 1 год.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70% согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

Хирургическая стоматология (имплантология).

Имплантат - 3 года.

В случае отторжения дентального имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Если имплантат отторгается повторно, то СПУ возвращаются расходы, понесенные Исполнителем 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 СПУ необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.

Ортодонтическая стоматология.

Ортодонтическое кольцо для удержания места после раннего удаления временного зуба – до смены на постоянный.

Съемные и несъемные ортодонтические конструкции – весь срок выполнения ортодонтических процедур, если иное не оговорено заранее с Пациентом.

СЛУЧАИ, ПРИ КОТОРЫХ ДЛЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА НЕ ВЫПОЛНЯЮТСЯ, А ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ОТСУТСТВУЮТ

- на ортопедические конструкции (кроме указанных в пункте ортопедическая стоматология): временные съемные и несъемные протезы; несъемные конструкции, выполненные из пластмассы; адгезивные и иные несъемные конструкции. Такие конструкции рассматриваются как временные и не имеют гарантийных сроков;
- на флекс-дуги, адгезивные ленты и прочие материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;
- на все виды зубных украшений;
- на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии;
- при отказе СПУ от гарантийных обязательств и подписании ею соответствующего добровольного информированного согласия;
- на втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировку съемных протезов.

Гарантийные сроки не распространяются на случаи, каковыми могут быть:

- перекусывание особо твердых предметов;
- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у СПУ заболевания «бруксизм» (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания;
- наличия у СПУ тяжелой соматической патологии (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и многие другие);
- при многоплодной беременности;
- выявления у СПУ быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера (сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. при работе на вредном производстве);
- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- выпадения коронок с фронтальных временных(молочных) зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;

Исполнитель: _____

Пациент (СПУ): _____

- любого переделывания, доделывания, коррекции любых ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

ОСОБЕННОСТИ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ/ПРОГНОЗОВ УСПЕШНОСТИ В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта;
- лечение пульпы зуба;
- лечение кариеса и не кариозных поражений твёрдых тканей зуба;
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- аутоотрансплантация зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг при обработке и пломбировании корневых каналов.

При лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев.

Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без изменения на рентгенологическом исследовании составляет до 93%.

Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов с изменением на рентгенологическом исследовании составляет до 70-80%.

Успех лечения корневых каналов при перелечивании ранее леченного, с изменением на рентгенологическом исследовании составляет до 50%.

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

Успех эндодонтического лечения временных зубов методом пульпотомии может составить до 93%, при лечении методом экстирпации до 80%.

Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг при проведении операции костной пластики.

Успех аугментации на в/ч может составить до 80-85%, аугментации на н/ч может составить до 65-70%.

Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения может составить до 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани.

Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг при постановке имплантата.

Срок приживаемости имплантата составляет от 3-12 месяцев.

Полное приживление имплантатов происходит в 90% случаев (Данные исследований, проводившихся на специальной выборке пациентов с идеальными условиями для имплантации (оптимальными характеристиками костной ткани, состояния пародонта)).

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 по описанным причинам Исполнитель в отдельных случаях может добровольно (с позиции российского законодательства о защите прав потребителей операция имплантации является услугой, качество которой определяется соблюдением стандарта ее оказания, а не достижением гарантированного результата) принять решение о зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции СПУ.

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

Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг при лечении заболеваний пародонта.

При выполнении СПУ рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы гарантируем снижение микробной нагрузки.

В результате лечения ткани пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления.

Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг при проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении.

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

Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг при проведении клинического отбеливания.

При выполнении СПУ рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, 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.

Более подробно все обязанности Исполнителя и СПУ указаны в Договоре № 01-01/20-С-0001 об оказании платных медицинских услуг от 01.01.2020.

Подписи сторон

ИСПОЛНИТЕЛЬ	
Наименование:	ООО "Дюна"
Генеральный директор:	Цимерман Светлана Валерьевна
Подпись:	_____
Дата:	1 января 2020 г.
	М.П. _____

ПАЦИЕНТ	
ФИО:	Клиент Клиент Клиент
Подпись:	_____
Дата:	_____

Исполнитель: _____

Пациент (СПУ): _____