

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантиях на овещественные результаты платных медицинских услуг
в ООО «БЭБИ ДЕНТ»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение регулирует гарантийные обязательства общества с ограниченной ответственностью «БЭБИ ДЕНТ» (далее – «Клиника») по результатам оказания платных медицинских услуг (далее – «услуги»), оказываемых в Клинике.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 №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».

2. Определение некоторых понятий, используемых в настоящем Положении

2.1. Пациент – физическое лицо, обратившееся за предоставлением платных медицинских услуг в ООО «БЭБИ ДЕНТ». При наличии у лица недееспособности, а также при возрасте лица, младше 18 лет, термин «Пациент» применим к законному представителю этого лица.

2.2. Гарантийные обязательства – это установленная Клиникой и закреплённая в документе обязанность Клиники безвозмездно устранить недостатки и дефекты результатов предоставленных услуг.

2.3. Гарантийный случай – это недостаток или дефект результата оказанной услуги, которые возникли не по вине Пациента, а из-за самой работы, материалов или медицинского изделия.

2.4. Гарантийный срок – это установленный Клиникой и/или производителем медицинского изделия период времени с момента предоставления услуги, в течение которого действуют гарантийные обязательства.

2.5. Срок службы – это период времени с момента оказания услуги, в течение которого при должном использовании и уходе, результат оказанной услуги пригоден к использованию и безопасен.

2.6. Недостаток – это выявленное Пациентом несоответствие заявленному Клиникой результату оказанной услуги, которое можно исправить без замены используемого при оказании услуги медицинского изделия или материала.

2.7. Грубый дефект – это выявленное пациентом несоответствие заявленному Клиникой результату оказанной услуги, которое возможно исправить только заменой используемого при оказании услуги медицинского изделия или материала.

3. Условия наступления гарантийного случая и выполнения гарантийных обязательств

3.1. Гарантийные сроки устанавливаются только на результаты услуг, являющиеся овещественными, а именно:

- пломбы;
- вкладки, накладки, виниры;
- капы;
- шины;
- штифтовые конструкции;
- коронки;

- протезы;
- имплантаты;
- ортодонтические аппараты;
- ретейнеры.

3.2. Гарантийные сроки не устанавливаются на неовещественные результаты услуг.

3.3. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, о чем свидетельствует подписанный Пациентом акт оказания медицинской услуги.

3.4. Гарантийные обязательства являются двусторонними взаимными обязательствами между Клиникой и Пациентом.

3.5. Факт гарантийного случая подтверждается результатами осмотра сотрудниками Клиники, в том числе рассмотрением случая в рамках врачебной комиссии, медицинскими документами, а при необходимости – заключением независимой экспертизы, устанавливающим, что недостаток возник по причинам, не зависящим от Пациента.

3.6. Гарантийные обязательства Клиники на результаты оказанных услуг полностью утрачиваются в следующих случаях:

3.6.1. по истечению установленного Клиникой гарантийного срока;

3.6.2. при невыполнении (ненадлежащем выполнении) Пациентом рекомендаций лечащего врача Клиники по уходу, контролю, правилам эксплуатации результатов оказанных услуг;

3.6.3. Отказе от проведения осмотра лечащего

3.6.4. возникновения недостатков и дефектов результатов оказанных услуг в результате действий третьих лиц, в частности: медицинских вмешательств сторонних медицинских организаций, самостоятельный ремонт и коррекция ортопедических или ортодонтических аппаратов;

3.6.5. возникновение недостатков результатов оказанных услуг в результате непреодолимой силы, то есть, непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах (ст. 401 Гражданского кодекса РФ), в частности: травмы (спортивные, уличные, бытовые, производственные); оперативные вмешательства, о которых не был своевременно предупрежден лечащий врач (пластическая хирургия в области лица и шеи); дорожно-транспортные происшествия (автомобильная авария); возникновения у пациента заболевания «бруксизм»; возникновения у пациента тяжелой соматической патологии, таких как, онкология головы и шеи, остеопороз, сахарный диабет, возникновение у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита и другие.

3.6.6. Негарантийные случаи, обусловленные спецификой стоматологических услуг (наличием комплекса факторов различного генеза, не все из которых находятся в зоне контроля и ответственности врача стоматолога): эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках; осложнений после эндодонтического лечения временных зубов, возникших через год и позже; осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным или завершенным формированием корней; выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения твердых тканей зубов; любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных 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.

3.7. Общепринятые рекомендации по уходу, контролю, правилам эксплуатации результатов оказанных услуг:

3.7.1. удовлетворительная индивидуальная гигиена полости рта;

3.7.2. прохождение профилактических осмотров один раз в 6 месяцев;

3.7.3. прохождение профессиональной гигиены полости рта один раз в 6 месяцев.

3.8. Лечащим врачом могут быть даны индивидуальные рекомендации в каждом конкретном случае, которые отражаются в медицинской документации Клиники, а также в документах, переданных Пациенту.

3.9. Памятка с информацией о правилах использования результатов оказанных услуг может быть выдана Пациенту во время приема результатов оказанных услуг.

3.10. Так же с правилами использования результатов оказанных услуг Пациент может ознакомиться на стоке-ресепшн Клиники.

4. Порядок исполнения гарантийных обязательств

4.1. Клиника несет ответственность за недостатки результата оказанных услуг, выявленные до начала течения гарантийного срока, то есть до подписания Пациентом Акта предоставленных медицинских услуг.

4.1.1. В случае отсутствия выявленных лечащим врачом недостатков результата оказанных услуг, но при отказе Пациента принять результат оказанных услуг, спор подлежит рассмотрению врачебной комиссией Клиники. В особо сложных случаях по решению врачебной комиссии могут привлекаться независимые эксперты. При отсутствии выявленных врачебной комиссией недостатков результата оказанных услуг и при отказе Пациента принять результат оказанных услуг результат оказанных услуг считается принятым в одностороннем порядке, о чем вносится запись в медицинскую документацию Пациента. В этом случае Клиника считается исполнившей свои обязательства по Договору на оказание платных медицинских услуг. Пациент вправе обжаловать решение Клиники в установленном законом порядке.

4.2. При выявлении Пациентом недостатков результата оказанных услуг во время гарантийного срока, действующего на эти результаты, Пациент вправе написать письменную претензию на результат оказанных услуг на имя руководителя Клиники и подать ее в установленном Клиникой порядке.

4.3. В срок до 10 рабочих дней Клиника рассматривает выявленный случай в установленном порядке. При этом пациент приглашается на стоматологический осмотр с обязательным предоставлением всех имеющихся у него на руках документов в рамках оказанной услуги (чек, акт оказания услуги, план лечения, заключение врача).

4.4. По результатам рассмотрения выносится одно из следующих решений, о котором Пациент информируется в установленном Клиникой порядке:

4.4.1. выявлен недостаток результата оказанной услуги в рамках гарантийного случая;

4.4.2. недостаток результата, оказанный услуги – не выявлен;

4.4.3. выявленный недостаток результата оказанной услуги не попадает по гарантийный случай по следующим причинам [указываются причины];

4.4.4. полноценно оценить наличие недостатка результата оказанной услуги не представляется возможным в указанный срок, требуется дополнительная экспертиза, которая может занять [указывается время].

4.5. При выявленном недостатке результата оказанной услуги в рамках гарантийного случая, по письменному согласованию с Пациентом могут быть выполнены следующие гарантийные обязательства:

4.5.1. при выявлении недостатка результата оказанной услуги - безвозмездное устранение этого недостатка путем коррекции (ремонта) установленных медицинских изделий / материалов;

4.5.2. при выявлении грубого дефекта результата медицинской услуги - безвозмездное изготовление и установка другого аналогичного медицинского изделия / замена медицинского материала на другой аналогичный;

4.5.3. соответствующее уменьшение цены оказанной услуги;

4.5.4. при невозможности устранения недостатков результатов оказанных услуг в рамках гарантийного случая – возмещение соответствующих убытков, которые Пациент понесет в рамках устранения дефекта в сторонних медицинских организациях. Этот пункт действует при строгом предоставлении официальных документов (план лечения, прайс-куррант организации, договор на медицинские услуги, акт оказания услуг).

4.6. При устранении недостатков результата оказанной услуги путем коррекции/ремонта непосредственно на приеме лечащего врача, первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

4.7. При устранении грубого дефекта результата оказанной услуги путем замены медицинского изделия / медицинского материала, устанавливается новый гарантийный срок в установленном порядке.

4.8. В случае, если ортопедическая и ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого Пациент не пользовался медицинским изделием.

5. Порядок установления гарантийных сроков и сроков службы на результаты оказанных услуг

5.1. На большинство результатов оказанных услуг в Клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы исходя из рекомендаций изготовителей применяемых медицинских изделий / материалов или из общепринятого медицинского опыта (Приложение 1 к настоящему Положению).

5.2. Однако в некоторых случаях гарантийные сроки и сроки службы на результаты оказанных услуг, по решению врача (врачебной комиссии) могут изменяться для каждого конкретного пациента 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, возможности полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного лечащим врачом, возможности соблюдения пациентом условий предоставления гарантии. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены, по сравнению со средними, что отражается в медицинской документации и доносится до сведения Пациента.

5.3. Прогнозы успешности некоторых оказываемых услуг

5.3.1. При обработке и пломбировании корневых каналов: успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без изменений на рентгенограмме в среднем составляет 93% успеха. При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме - 70-80% успеха. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, успех - 60-65%. При сочетании перелечивания ранее леченого 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.

5.3.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийные сроки на большинство результатов оказанных услуг снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

5.3.3. Для не прямых реставраций и ортопедических работ: при неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийные сроки на результаты оказанных услуг снижаются на 50%, согласно индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964).

5.3.4. Особенности определения конкретных гарантийных сроков в зависимости от: стоматологического индекса КПУ (Индекса определяющего состояние полости рта, а именно: сумма количества кариозных поражений и количества пломбированных поверхностей разделенное на количество зубов), определяются в Приложении 2 к настоящему Положению.

**Средние гарантийные сроки и сроки службы на оведественные результаты платных
медицинских услуг**

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба	6 месяцев	5 лет
Пломба из композита, композитная реставрация постоянного зуба	1 год	5 лет
Терапевтическое восстановление под ортопедическую конструкцию	3 месяца	6 месяцев
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	6 месяцев	1 год
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки, накладки)	1 год	5 лет
Виниры	1 год	5 лет
Временные коронки	3 месяца	6 месяцев
Постоянные коронки	1 год	5 лет
Мостовидные протезы (в том числе консольные)	1 год	5 лет
Временные съемные пластиночные протезы	3 месяца	1 год
Съемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
Несъемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
Ортодонтическое кольцо с распоркой	6 месяцев	1 год
Шинирование	3 месяца	1 год
Несъемный ретейнер	6 месяцев	1 год
Съемный ретенционный аппарат (капа, пластинка)	6 месяцев	1 год
Ночная защитная капа	6 месяцев	1 год
Фиксация фрагмента зуба при травме	1 месяца	3 года

Приложение 2
к Положению о гарантиях
на оказанные результаты
платных медицинских услуг
в ООО «БЭБИ ДЕНТ»

Особенности определения конкретных гарантийных сроков в зависимости от:
стоматологического индекса КПУ

Возраст пациента	Снижение гарантийного срока на 30%	Снижение гарантийного срока на 50%
Для прямых реставраций и терапевтических работ:		
3-6 лет	КПУ 3-6	КПУ > 6
7-10 лет	КПУ 6-8	КПУ > 8
11-14 лет	КПУ 5-8	КПУ > 8
15-18 лет	КПУ 7-9	КПУ > 9