



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО МЦ «Астра-мед»

М.Н. Гуртовая
01 января 2024 года

ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении гарантий в Медицинском Центре

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Правилами предоставления платных медицинских услуг в ООО Медицинский Центр "Астра-мед".

2. Безусловные (обязательные) гарантии

2.1. При оказании медицинских стоматологических услуг ООО Медицинский Центр "Астра-мед" (далее – медицинский центр) нашим пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учётом его права и желания получать таковую по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предварительного) плана лечения;
- оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- тщательное соблюдение методов и технологий лечения, применяемых в Медицинском центре;
- учёт показателей общего состояния здоровья пациента, при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий;
- индивидуальный подбор анестетиков, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения, которая обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий, использованием разрешённых к применению технологий и материалов, не утративших сроков годности;
- мероприятия по устранению и снижению риска осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинской услуги;
- проведение контрольных осмотров по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- точная диагностика;
- проведение бесплатных периодических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже одного раза в шесть месяцев;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учётом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3. Прогнозируемые гарантии

3.1. Прогнозируемые гарантии – это предвидение доктором определённых результатов лечения, с учётом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося

у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

На стоматологические услуги, имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы) прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантия качества лечения – это определённый минимальный промежуток времени клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения Медицинским центром устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относятся, например, подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съёмного зубного протеза и др.

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента окончания лечения.

Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем пациент или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов во время носки.

При оказании стоматологической помощи в рамках добровольного медицинского страхования, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Медицинском центре, дефекты, по истечении гарантийных сроков, установленных Медицинским центром, устраняются за счёт средств страховой компании.

Срок службы – это период, в течение которого, Медицинский Центр обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие после лечения по вине Медицинского центра (выпала пломба, сломался протез и др.).

Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

Недостаток – это несоответствие оказанной услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое врачебной комиссией стоматологической клиники, или заключением независимого эксперта, принятым ООО Медицинский Центр "Астра-мед".

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата оказанной услуги в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранён, либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Медицинского центра, пациент вправе предъявить Медицинскому центру требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах срока службы. Указанные требования должны быть устранены Медицинским центром в течение 30 дней с момента их предъявления, при условии когда состояние здоровья пациента позволяет проводить медицинские манипуляции и если иной срок не согласован с пациентом.

Если требование об устранении существенных недостатков в указанный срок не удовлетворено, то пациент по своему выбору вправе требовать уменьшения цены за выполненную услугу.

3.2. На отдельные виды стоматологических услуг ввиду того, что в результате лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, или

устанавливаются сокращённые гарантийные сроки, составляющие 7 или 14 дней на усмотрение врача:

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба);
- лечение воспаления десен и окружающих зуб тканей (заболеваний пародонта);
- отбеливание зубов.

Врач, по своему усмотрению может установить гарантийный срок на вышеперечисленные виды лечения с учётом состояния здоровья пациента, вредных привычек, специфики работы, отношения к собственному здоровью и других факторов, гарантийные сроки до одного года.

Кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые невозможно прогнозировать с необходимой достоверностью, а так же в связи с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются при зубной имплантации, ортодонтическом лечении с использованием брекет-стем, при установке на зубы декоративных накладок. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе. Бесплатное лечение проводится только в том случае, если компетентной комиссией будет установлена вина лечащего врача.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической услуги невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, настоящим положением устанавливается и разъясняется процент успешности лечения в каждом конкретном случае. В отношении не предусмотренных настоящим Положением случаев такой процент успешности устанавливает и разъясняет лечащий врач.

При установлении прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии, если таковые имеются:

- состояние общего здоровья пациента;
- объём выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная истираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся болезней и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- и др.

3.3. Гарантии сохраняются, а Медицинский Центр будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а так же изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приёма лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;

- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания врача;
- если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендуемой врачом;

- если в период лечения в нашем Медицинском центре пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой медицинской (лечебной) организации, учреждения, индивидуального предпринимателя;

- если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую (лечебную) организацию, учреждение, индивидуальному предпринимателю пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результат вмешательства;

- если выявленные недостатки работы будут исправляться в нашем Медицинском центре;

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

3.4. В ООО Медицинский Центр "Астра-мед" настоящим Положением устанавливаются единые типовые средние гарантийные сроки и сроки службы. Однако, конкретные гарантийные сроки и сроки службы на оказанные услуги для каждого отдельного пациента могут устанавливаться лечащим врачом индивидуально и могут быть уменьшены по сравнению со средними в зависимости от:

- состояние общего здоровья и возраст пациента;
- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно могут привести к изменениям в зубах и окружающих тканях;
- применяемых в ходе лечения методик;
- сложность данного случая лечения;
- полноты и своевременности выполнения пациентом согласованного плана лечения, графиков контрольных осмотров и плана профилактических мероприятий, рекомендованных врачом;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказаться на результатах лечения.

3.5. В случае обнаружения в течение гарантийного срока в оказанной услуге недостатков, Медицинский центр принимает на себя обязательство в виде:

- безвозмездного устранения недостатков;
- безвозмездного повторного оказания услуги.

Медицинский Центр, в таком случае, обязана выполнить одно из требований пациента, предусмотренных выше, если не докажет, что недостатки возникли после принятия услуги пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц или непреодолимой силы, а так же несоблюдения пациентом согласованных с ним условий сохранения гарантий, указанных в Договоре на оказание медицинских услуг и конкретизированных врачом. Бремя доказывания в таком случае действующим законодательством возлагается на Медицинский центр.

Если гарантийный срок составляет менее одного года, и недостаток результата услуги обнаружен пациентом по истечении этого срока, но в пределах одного года с момента принятия услуги пациентом, обязанности врача по удовлетворению требования пациента сохраняют свою силу лишь в том случае, если пациент докажет, что недостатки возникли до передачи результата услуги пациенту или по причинам, возникшим до этого момента. Бремя доказывания возлагается действующим законодательством в таком случае на пациента.

3.6. В случае выявления существенных недостатков услуги после окончания гарантийного срока, но в пределах срока службы, а если срок службы не установлен, то в течение десяти лет со дня принятия услуги пациентом, требование о безвозмездном устранении этих недостатков пациент вправе предъявить врачу, если докажет, что они возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента.

3.7. Гарантийные обязательства Медицинского центра перед пациентами не распространяются на лечение осложнений, возникших в результате проведения лечения

пациента по утверждённому плану в том случае, если он был заранее проинформирован лечащим врачом о высоком риске возникновения таких последствий в силу возраста, общего состояния здоровья, наличия хронических заболеваний, вредных привычек либо недостаточной гигиены полости рта. О чём сделана соответствующая запись в плане лечения и карточке пациента.

3.8. Гарантийный срок на каждую стоматологическую услугу фиксируется в едином гарантийном талоне, который выдаётся пациенту и в котором в обязательном порядке расписывается врач. Копия гарантийного талона подписывается пациентом и хранится в его медицинской документации. В гарантийном талоне и медицинской амбулаторной карте врачом делается отметка о дате контрольного осмотра, который предстоит пройти пациенту и о дате фактически пройденного профилактического осмотра.

4. Права и обязанности

4.1. В случае появления замечаний к услугам, оказанным Медицинским Центром, пациент должен обратиться в Медицинский Центр (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный приём к врачу.

4.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

4.3. В течение гарантийного срока замечания пациента рассматриваются по письменному заявлению пациента.

4.4. В соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" Медицинский Центр доводит до сведения пациента указанные гарантийные сроки и сроки службы в виде информации на стенде, записи в медицинской амбулаторной карте.

4.5. В связи с тем, что гарантийные обязательства распространяются исключительно на заранее определённые услуги или продукцию, то все дополнительные услуги, оказанные пациенту, в связи с выполнением гарантийных обязательств оплачиваются пациентом отдельно.

5. Снижение гарантийного срока и срока службы

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний пациента на течение стоматологического заболевания (обменные нарушения, системные заболевания и нейрофизиологические нарушения);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов, бисфосфонатов;

5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния дёсен;

5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс "ГИ", определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы подлежат сокращению на 50 %;

5.1.7. при показателе КПУ (кариозно-поражённые, пломбированные, удалённые зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы сокращаются на 30 %;

5.1.8. при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы сокращаются на 50 %;

5.1.9. при отказе пациента от использования сплнтов или капп;

5.1.10. другие причины, обоснованные лечащим врачом.

6. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, обращался за стоматологической помощью в любую другую медицинскую клинику стоматологического профиля;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, пытался самостоятельно устранить недостатки;

6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгеновскими снимками и др.;

6.1.4. Пациент не завершил лечение по одобренному им ранее предложенному врачами Медицинского центра плану лечения;

6.1.5. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применении материала (медикамента). При этом пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Медицинский центр вправе продолжить оказание пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Медицинский центр не несёт, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается.

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 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 (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный приём лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

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

6.1.9. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов, перебазировка протезов;

6.1.10. На пломбы при разрушении более 50 % зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования;

6.1.11. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Медицинского центра возможности установить гарантийный срок, но продолжил лечение.

7. Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Медицинском центре

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения:		
	I, V класс по Блэку	1 год	3 года
	II класс по Блэку	1 год	3 года
	III, IV, класс по Блэку	1 год	3 года
2.	Виниры	1 год	2 года
3.	Вкладки	1 год	3 года
4.	Реставрация при разрушенности зуба до 1/3	1 год	2 года
5.	Композитная коронка	1 год	2 года

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортопедической помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки и штифтовкладки:		
-	Из металла КХС	1 год	3 года
-	Из прессованной керамики	1 год	3 года
-	На основе диоксида циркония	1 год	2 года
2.	Виниры:		
-	Керамические	1 год	2 года
3.	Коронки:		
-	Временные из пластмассы	1 месяц	3 месяца
-	Из металлокерамики	1 год	3 года
-	Из КХС (цельнолитые)	1 год	3 года
4.	Мостовидные протезы:		
-	Цельнолитые из КХС	1 год	3 года
-	Из металлокерамики	1 год	3 года

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортодонтической помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
	- капа однослойная	6 месяцев	1,5 года
	- несъемный ретейнер	6 месяцев	5 лет
	- вестибулярная пластинка	2 месяца	1,5 года
2.	Съемный аппарат двух челюстной	2 месяца	1,5 года

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов,
- наличие диагноза заболевания дёсен: пародонтит, пародонтоз.

В таких случаях срок гарантии устанавливает врач в зависимости от тяжести заболевания.

При наличии заболеваний дёсен обязательным условием гарантии является: проведение курса профессиональной гигиены полости рта каждые 3 месяца.

8. Средние проценты успешности лечения, действующие в Медицинском центре

Эндодонтическое лечение. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт нашего Медицинского центра показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 90 % случаев.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

Установка зубных имплантатов

Опыт нашего Медицинского центра показывает, что полное приживление имплантатов происходит в 98 % случаев.

Мы гарантируем обследование и учёт состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов; использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих фирм; безболезненность установки имплантата; врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Удаление зуба

Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба будет проводиться под адекватной анестезией, при квалифицированном хирургическом вмешательстве.

А так же мы гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспалений,
- кровотечений,
- спаек,
- боли.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

В 80 % случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) удаётся достичь:

- излечение гингивита,
- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб,
- сохранение зубов на длительный период при посещении пациентом контрольных осмотров по графику диспансерного наблюдения, установленному лечащим врачом.

9. Обращаем Ваше внимание!

9.1. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется лечащим врачом и должен быть доведён до вашего сведения с записью в медицинскую амбулаторную карту. Если по каким-либо причинам (не по вине Медицинского центра) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Медицинского центра и лечащего врача снимается.

9.2. В случае постановки временной пломбы на определённый срок (определяется лечащим врачом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 3 дня может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата повторного лечения в данном случае проводится за счёт пациента. Гарантийный срок длительностью 5 дней на временную пломбу распространяется с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены её на постоянную.