

«Утверждено»
Приказом № 7 от 24.12.2021 г.
Генеральный директор ООО «Атмосфера»
Худякова Е.В. _____

«24» декабря 2021 год



ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг ООО «Атмосфера»

Термины и определения

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Стоматологическая клиника - Общество с ограниченной ответственностью "Атмосфера", осуществляющее медицинскую деятельность (оказывающее стоматологические услуги) на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Для целей настоящего положения: - под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат будут пониматься:

1. осмотр полости рта;
2. анестезия местная внутривидовая;
3. обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
4. профессиональная гигиена полости рта;
5. операция удаления зуба;
6. амбулаторные хирургические операции;
7. лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
8. ортодонтическое лечение;
9. отбеливание зубов.

- под медицинскими услугами, имеющими овеществленный результат будут пониматься:

1. диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей), рентгенологические исследования и прочее);

2. терапевтическое лечение кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация (результатом услуги является установленная пломба на зубе);

3. установка имплантата,

4. установка и изготовление протезов (съемных и несъемных),

5. установка ортодонтических аппаратов, несъемных ретейнеров;

6. установка брекетов и других ортодонтических конструкций.

Гарантийный срок - срок, в течение которого Пациент может, обнаружив скрытые недостатки в результате оказанных медицинских услуг, предъявить соответствующие претензии Стоматологической клинике.

Недостаток оказанной услуги - несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям.

Срок службы - это период времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.

На протяжении установленного срока службы ООО «Атмосфера» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Существенный недостаток оказанной услуги — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после устранения.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011, Законом РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы при оказании платных стоматологических услуг в ООО «Атмосфера» (далее по тексту «Клиника»).

1.3. В целях настоящего положения, с учетом п. 28 Постановления Правительства от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил оказания платных медицинских услуг" ООО «Атмосфера» должно предоставить пациенту (по его требованию и в доступной для него форме) информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях. В том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Гарантийный срок на медицинские изделия обозначает срок, в течение которого изготовитель (их производитель) ручается за функциональные и

качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения пациентом правил пользования таким изделием.

1.4. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на медицинские изделия, имеющие овестьственный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

1.5. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента подписания акта приема выполненных работ.

2. Безусловные гарантии

Безусловные гарантии в нашей клинике даются пациентом всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В безусловном, обязательном порядке мы гарантируем:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учетом их права и желания получить таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума специалистами нашей клиники (как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента);
- проведение лечения специалистами, имеющими дипломы, сертификаты, подтверждающие их право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике, в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использований разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая нами благодаря наличию должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, благодаря высокопрофессиональной подготовки наших врачей, зубных техников, медсестер, администраторов, а также специальные средства контроля их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемых врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов с учетом имеющихся в стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

Совокупность данных обязательных, безусловных гарантий и создает предпосылку к качественному лечению и устойчивости его результатов.

3. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике

Прогнозируемые гарантии – это предвидение доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

На большинство работ (услуг), а также медицинских изделий и материалов, используемых при оказании стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы.

В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемой гарантии, но пациент настаивает на продолжении лечения - врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии».

Таблица № 1.

Виды работы	Гарантийный срок	Срок службы
Терапевтическая стоматология (постоянный прикус)		
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	1 год	3 года
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта	6 мес 1 год Без гарантии	1 год 3 года
Лечение пульпита		
Повторное эндодонтическое лечение и лечение периодонтита		
Терапевтическая стоматология		

(молочный, сменный прикус)

Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	1 год	2 года
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта	6 мес	1 год
Ортопедическая стоматология		
Вкладки КХС (кобальт, хром, сплав)	1 год	5 лет
Вкладки керамокомпозитные	1 год	7-10 лет
Коронки:		
Пластмассовые	2 нед	1 мес
Металлокерамические	1 год	5- 7 лет
Е-тах (винир, цельнокерамическая коронка)	1 год	7 - 10 лет
Цельнокерамическая коронка Prettau	1 год	7 - 10 лет
Съемные протезы:		
Бюгельные протезы	1 год	5 лет
Частичный и полный съемный пластинчатый протез	6 мес	3 год
Ортодонтические конструкции после снятия брекет-систем		
Каппа однослойная	6 мес	8 мес
Несъемный ретейнер	6 мес	12 мес
Ретенционная пластинка	6 мес	12 мес

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.

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

При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.

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

Примечание:

При протезировании на имплантат сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза.

В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции должны быть своевременно заменены Пациентом на постоянные. В противном случае клиника не несёт ответственности за исход лечения.

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании других видов услуг устанавливаются равными нулю из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые невозможно прогнозировать с необходимой достоверностью на нынешнем уровне развития медицинских технологий, а также из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведённого лечения, а именно при:

1. профессиональной гигиенической чистке зубов;
2. лечении заболеваний пародонта;
3. отбеливании зубов;
4. наложении временной пломбы (временной повязки);
5. хирургических операциях (удаление зуба и др.);
6. имплантации зубов, костной пластике, синус-лифтинге;
7. при ортодонтическом лечении;
8. при оказании других стоматологических услуг, не указанных в данном разделе Положения.

4. Уменьшение гарантийного срока и срока службы

В отдельных случаях могут быть установлены сокращённые гарантийный срок и срок службы (вплоть до нуля) на услуги при оказании терапевтической, ортопедической, хирургической или ортодонтической помощи. Такое уменьшение сроков должно быть обосновано лечащим врачом, который обязательно сообщает о таком случае Пациенту с записью в медицинской карте.

Гарантийный срок и срок службы могут быть уменьшены по следующим причинам:

1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);
2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
3. наличие сопутствующего стоматологического заболевания - пародонтита, пародонтоза; в некоторых случаях лечащий врач вправе установить гарантийный срок, отличный от нуля, при условии проведения курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год;
4. подвижность зубов;
5. приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
6. невыполнение рекомендаций и назначений лечащего врача, касающихся профилактики и лечения (несоблюдение периодичности профилактических осмотров, неявка на очередной назначенный приём к врачу, невыполнение гигиенических мероприятий, нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами, непостоянное наблюдение за имплантатами, отказ от приёма назначенных лекарств и др.);
7. самолечение стоматологических заболеваний;
8. неудовлетворительная гигиена полости рта: при определяемом врачом гигиеническом индексе более 1,5 гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 70%;
9. при показателе кариозно-поражённых, пломбированных, удалённых зубов $13 < \text{КПУ} < 18$ гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 30%, при $\text{КПУ} > 18$ - уменьшаются на 50%;
10. другие причины, обоснованные лечащим врачом.

Гарантийный срок и срок службы прекращаются досрочно (или изначально устанавливаются равными нулю) в следующих случаях:

- Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение;

- Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока самостоятельно пытался устранить выявленные им особенности, которые он посчитал недостатками;

- Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе/плане лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента), и/или при отсутствии чётких медицинских показаний. При этом Пациент расписывается в медицинской карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём плане лечения;

- после лечения в период действия гарантийного срока у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, способные негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, длительный приём лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, и др.);

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

5. НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

5.1. Стоматологическая клиника не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в случае если недостатки возникли в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);

- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);

- выявление у пациента онкопатологии; - выявление у пациента заболевания «остеопороз»;

- многоплодной беременности; - выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;

- несоблюдение рекомендаций врача;

- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

5.2. Стоматологическая клиника не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями Стоматологической клиники, в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг

6. УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ

6.1. Стоматологическая клиника не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на $\frac{1}{2}$;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
- установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- установка скайса;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершён по причинам, независящим от Стоматологической клиники;
- услуги, на проведении которых настоял Пациент несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте.

6.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает полную стоимость новой работы согласно действующего прейскуранта клиники.

Общество с ограниченной ответственностью «Атмосфера»

(ООО «Атмосфера»), ИНН/КПП 2465329786/246001001, ОГРН 1202400002640, адрес: 660018, г. Красноярск, ул. Новосибирская, д. 1, пом. 108

ПРИКАЗ

№ 7 от «24»12. 2021 г.

«Об утверждении Положения
о гарантиях при оказании
стоматологических услуг»

В целях усиления эффективности работы медицинского персонала ООО «Атмосфера» и устранения спорных ситуаций с пациентами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 24.12.2021г. Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «Атмосфера»
2. Главному врачу ООО «Атмосфера» ознакомить медицинский персонал под подпись с Положением о гарантиях при оказании стоматологических услуг.
3. Главному врачу немедленно провести разъяснения медицинскому персоналу о Положении о гарантиях при оказании стоматологических услуг и информации, обязательной для оглашения пациентам.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор
ООО «Атмосфера»



Худякова Е.В.