

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической помощи в ООО «Созвездие Аврора»

город Москва

01 декабря 2011 года

Настоящее Положение разработано с целью установления общих требований к установлению гарантийного срока на стоматологические услуги в ООО «Созвездие Аврора» (AVRORA CLINIC), город Москва.

1. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке данного Положения использованы следующие правовые акты:

- 1.1. Конституция РФ.
- 1.2. Гражданский кодекс РФ.
- 1.3. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 года № 323-ФЗ.
- 1.4. Федеральный закон «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 года № 326-ФЗ.
- 1.5. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2003-1.
- 1.6. Рекомендации Стоматологической ассоциации России (СТАР).

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. **Клиника** - ООО «Созвездие Аврора» (ОГРН 1057749421806, ИНН 7716538917).

2.2. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
 - безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь;
- Гарантийный срок начинает течь с момента, когда результат выполненной услуги (промежуточный результат - при длительном характере оказания услуг) был принят или должен был быть принят Пациентом.

2.3. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям стандарта, протокола, алгоритма оказания и технологиям, подтвержденное письменным заключением врачебной комиссии Учреждения или письменным заключением независимого эксперта.

В силу профессиональной специфики вопросов право выбора независимого специалиста принадлежит Клинике.

2.4. **Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. На протяжении установленных сроков службы Учреждение несет ответственность только за существенные недостатки, бесспорно возникшие по его вине.

В соответствии с п. 1 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» Клиника во всех случаях определяет срок службы как равный гарантийному сроку. При снижении гарантийного срока или его прекращении (отмене) соответственно снижается или прекращается срок службы. В случае, если производителем медицинских составляющих на них установлен собственный срок службы, то срок службы, устанавливаемый Клиникой, не может превышать остаточного срока службы, установленного производителем.

2.5. **Существенный недостаток** - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных доказанных недостатков в оказанной услуге (выполненной работе), допущенных по вине Клиники, Пациент вправе предъявить Клинике требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах срока службы.

2.6. **Безусловные гарантии в стоматологии** – общепринятые обязательства, гарантированные медицинскими организациями пациентам по вопросам соблюдения применяемых стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемиологического режима в соответствии с действующим законодательством.

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

К прогнозируемым гарантиям относятся гарантийные сроки и сроки службы.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

3.1. Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий.

3.2. Безусловные гарантии в стоматологии:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- соблюдение врачебной тайны и неразглашение персональных данных пациента;
- проведение в необходимых случаях консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие 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 разрешенных методов и технологий лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и предыдущий опыт лечения в медицинских организациях, оказывающих стоматологические услуги;

- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ расходных материалов и медикаментов, не утративших сроков годности;
- использование материалов и медикаментов ведущих российских и мировых фирм производителей, имеющих соответствующие сертификаты соответствия;
- использование только сертифицированного оборудования;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно действующим стандартам и протоколам 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 отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.3. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

3.4. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники.

3.5. Прогнозируемые гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
 - с учетом конкретных обстоятельств, которые врач устно разъясняет Пациенту.
- 3.6. Пациент обязан указать в заполняемой анкете Пациента и сообщить врачу все факторы, влияющие на гарантийный срок (хронические заболевания, применяемые Пациентом лекарственные препараты, условия труда, уровень гигиены, интенсивность кариеса, состояние прикуса, бруксизм, вредные привычки - курение, грызение инородных предметов, ногтей, откусывание ниток, особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения; занятия экстремальными видами спорта, боевыми искусствами)
- 3.7. Ремонт, устранение дефекта во время гарантийного срока осуществляется бесплатно. При этом гарантийный срок продлевается на время, затраченное на устранение поломки (дефекта) с момента обращения Пациента в Клинику.
- 3.8. Практическая стоматология не является точной наукой, в силу чего не может быть дано строгих гарантий на результат лечения (ограниченный прогноз). Критерием качества медицинских стоматологических услуг является их соответствие общепринятым стоматологическим стандартам, что по объективным причинам может не всегда согласовываться с ожиданиями Пациента.

3.9. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов при периодонтите;
- профессиональная гигиена полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение, за исключением работ, указанных в таблице в п.7;
- лечение заболеваний тканей пародонта;
- отбеливание зубов;
- временные коронки;
- временные съемные протезы;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, отсутствия возможности полной распломбировки, частичная возможность прохождения (невозможность пройти канал на необходимую длину);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другой медицинской организации.
- микроабразия эмали
- методика лечения кариеса методом инфильтрации Icon

3.10. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента сроки службы и сроки гарантии путем отсылки на настоящее Положение в договоре на оказание медицинских услуг.

Факт подписания договора на оказание медицинских услуг свидетельствует об ознакомлении Пациента с настоящим Положением, полном согласии с его условиями, а также то, что Пациент получил все необходимые ему разъяснения пунктов настоящего Положения от лечащего врача или Администрации Клиники.

3.11. Если, по мнению Пациента, ему была оказана некачественная медицинская стоматологическая помощь, Пациент или его законный представитель должны письменно обратиться к Администрации Клиники с подробным указанием причин обращения, а также явиться по просьбе Администрации Клиники на осмотр врача Клиники, консилиума врачей Клиники, независимого эксперта.

3.12. При возникновении спорных ситуаций по качеству предоставленных услуг обязательным и окончательным для Пациента и Клиники является письменное заключение консилиума врачей Клиники или независимого специалиста. В силу профессиональной специфики вопросов право выбора независимого специалиста принадлежит Клинике.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные врачами Клиники, устанавливается в соответствии с настоящим Положением и исчисляется с момента, когда результат выполненной услуги (промежуточный результат - при длительном характере оказания услуг) был принят или должен был быть принят Пациентом.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока:

- 5.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания).
- 5.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями.
- 5.1.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов.
- 5.1.4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен.

5.1.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс, определяемый врачом, больше 1,5) сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.

5.1.6. При показателе КПУ (кариозные, пломбированные, удаленные зубы) равном 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%.

5.1.7. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

5.1.8. Курение, занятие экстремальными или боевыми видами спорта

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 срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при условии подтверждения данного факта выписками из амбулаторной карты, заключением врачей, рентгенологическими снимками и др.

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, занимался самолечением (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом) или иным образом самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу.

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения 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 Клиника вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Клиника не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Клиникой не устанавливается.

6.1.5. 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. в соответствии с установленными стандартами).

6.1.6. 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 прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

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

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.

6.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.1.10. Пациент не соблюдает одно или несколько ограничений или рекомендаций, установленных Памяткой Пациента.

6.2. Во всех упомянутых случаях Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

| Терапевтическая стоматология | месяцев |
|--|----------------|
| Реставрация зуба с поверхностным кариесом | 12 |
| Изготовление и фиксация керамической лабораторной вкладки | 12 |
| Реставрация зуба с одноповерхностным дефектом | 12 |
| Реставрация зуба с дефектом двух поверхностей | 9 |
| Реставрация зуба с дефектом трех поверхностей | 6 |
| Лечение и пломбирование одного канала при пульпите | 6 |
| Лечение и пломбирование одного канала при периодонтите | 0 |
| Лечение и пломбирование при пульпите с использованием микроскопа | 12 |
| Лечение и пломбирование при периодонтите с использованием микроскопа | 0 |
| Лечение зуба со сложной анатомией каналов | 0 |
| Керамический анкерный штифт | 12 |
| Восстановление зуба под коронку | 3 |
| Эстетическая реставрация и модифицирование зуба | 12 |
| Изготовление и фиксация композитной лабораторной вкладки | 6 |
| Лечебно-реставрационная пломба из стеклоиономера | 3 |
| Временное пломбирование канала | 0 |
| Хирургическая стоматология | |
| Удаление зуба простое | 12 |
| Аутотрансплантация костной стружки | 12 |
| Удаление зуба сложное | 12 |
| Удаление дистопированного зуба | 12 |
| Удаление зуба с одномоментной костной подсадкой (без стоимости костных материалов) | 12 |
| Удаление ретенированного зуба | 12 |
| Цистэктомия (diam 0.5-1.0) | 12 |
| Гингивопластика (в области одного зуба) | 12 |
| Пересадка свободного десневого трансплантата | 12 |
| Удлинение коронковой части зуба | 12 |
| Кюретаж по Vidman (1 квадрант) | 0 |
| Направленная тканевая регенерация (без стоимости материалов) | 6 |
| Альвеолопластика | 6 |
| Установка временного имплантата | 0 |
| Установка имплантата | 12 |
| Закрытый синус-лифтинг | 6 |
| Открытый синус-лифтинг | 6 |
| Пересадка соединительно-тканного трансплантата | 12 |

| | |
|--|----|
| Пластика мягких тканей при раскрытии имплантата | 12 |
| Пересадка костного блока | 6 |
| Установка имплантата | 12 |
| Удаление интегрированного имплантата | 6 |
| Ортодонтия | |
| Пластинка с винтом | 3 |
| Ортодонтический ретейнер | 6 |
| Несъемный функциональный аппарат | 3 |
| Полировка после ортодонтического лечения | 3 |
| Гигиена и парадонтология | |
| Профессиональная гигиена полости рта | 2 |
| Полировка air-flow | 2 |
| Ультразвуковой кюретаж (квадрант) | 2 |
| SRP - сглаживание поверхности корня (квадрант) | 3 |
| Поддерживающая пародонтальная терапия | 3 |
| Герметизация фиссур | 6 |
| Отбеливание зубов | 0 |
| Ортопедическая стоматология | |
| Временная коронка или винир | 1 |
| Временная коронка лабораторная | 3 |
| Люминиры | 0 |
| Цельнолитая коронка | 12 |
| Металлокерамическая коронка | 12 |
| Коронка или винир цельнокерамический (дисиликат лития) | 12 |
| Коронка реорганизующая | 18 |
| Съемный протез | 6 |
| Бюгельный протез шинирующий | 12 |
| Бюгельный протез с телескопическим креплением | 12 |
| Культевая штифтовая вкладка | 12 |
| Композитная коронка | 6 |
| Искусственная десна 1 ед. | 6 |
| Цельнокерамический мост Procera | 18 |
| Временный металлокомпозитный мост | 6 |
| Титано-композитный мост Procera | 12 |
| Металлокомпозитная коронка | 6 |

7.1. Услуги по терапевтической стоматологии

7.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

7.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса и некариозных болезней твердых тканей зуба – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы или восстановлением искусственной коронкой.

Примечание:

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%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, а также табакокурении – сроки уменьшаются на 70%.

7.2. Услуги по ортопедической стоматологии:

7.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

7.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки), частичные съемные конструкции;
- полные съемные конструкции;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).

7.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

7.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

7.2.5. Гарантийные сроки на ортопедические стоматологические услуги (работы) устанавливаются со следующими особенностями:

- на установку временных ортопедических конструкций гарантийные сроки не устанавливаются;
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает Администрация Клиники по представлению лечащего врача;

- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает Администрация Клиники по представлению лечащего врача в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
 - при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования Администрация Клиники по представлению лечащего врача имеет право сократить гарантийный срок на ортопедическую услугу до 1 (одного) месяца.
- 7.2.6. В период срока гарантии перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
- 7.2.7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.
- 7.2.8. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 7.2.9. При неудовлетворительной гигиене полости рта, а также табакокурении сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 70% ;
- 7.2.10. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

8. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ

8.1. Терапевтическая стоматология:

8.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)

8.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

8.1.3. К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы;
- отлом коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Клиникой в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.

8.2. Ортопедическая стоматология:

8.2.1. Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- нарушение по пайке в полном мостовидном протезе;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.

8.2.2. Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах сроков службы:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протезов;
- недостаточная фиксация съёмных протезов.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его подписания и действует в течение всего периода времени, пока не будет отменено или изменено Администрацией Клиники.

9.2. Настоящее Положение размещается на сайтах Клиники в сети Интернет: www.avroracclinic.ru, www.avrorabeauty.ru, www.adt-avrora.ru

9.3. Настоящее Положение доводится до сведения Пациента при подписании договора на оказание медицинских (стоматологических) услуг.

Факт подписания договора на оказание медицинских услуг свидетельствует об ознакомлении Пациента с настоящим Положением, его согласии со всеми условиями Положения, а также о том, что Пациент получил все необходимые ему разъяснения настоящего Положения от лечащего врача или Администрации Клиники.

Генеральный директор
ООО «Созвездие Аврора»

А.Л. Давидян