

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«НижМедКом»

Юр.адрес: 603006, Нижегородская обл., г. Нижний Новгород, ул. Максима Горького, д. 160, кв. 53

Факт.адрес: 603000, Нижегородская обл., г. Нижний Новгород, ул. Ильинская, д.85 корп.1

ИНН 5260478334 КПП 526001001 ОГРН 1215200021948 тел. (831) 280-82-28

р/с 40702810701010029277 в ПАО «НБД-Банк» БИК 042202705 к/с 30101810400000000705

ПРИКАЗ № 12/05-ПоГ

«12» мая 2023 г.

Об утверждении положения о гарантийных сроках и сроках службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «Стоматология» в ООО «НижМедКом»

Постановлением 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» и иных нормативных правовых актов в области здравоохранения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «Стоматология» в ООО «НижМедКом» (Приложение № 1 к настоящему Приказу).
2. Главному врачу ООО «НижМедКом» Фурман Ирине Владимировне ознакомить медицинский персонал, непосредственно оказывающий медицинские услуги и администраторов с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «Стоматология» в ООО «НижМедКом».
3. Обеспечить размещение Положения о гарантийных сроках на платные медицинские услуги, оказанные в ООО «НижМедКом» на информационных стойках и на официальном сайте ООО «НижМедКом» <https://zs.clinic> для ознакомления.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ООО «НижМедКом»



Фурман Олег Николаевич

Общество с ограниченной ответственностью «НижМедКом» ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуги по профилю «Стоматология»	Приложение №1 к приказу № 12/05-ПоГ от 12.05.2023г. Утверждаю Директор ООО «НижМедКом»  Фурман О. Н. «12» мая 2023 г.
---	---

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, информационным добровольным согласием, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «НижМедКом» (далее Клиника) перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил оказания платных медицинских услуг», Федеральным законом № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" клиническими рекомендациями Стоматологической Ассоциации России (СтАР).

1.3. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги, оказанные в ООО «НижМедКом» (далее - Клиника) и порядок их установления. Установление гарантийных сроков не исключает прав пациента, предусмотренных законом.

1.4 Клиника обязана:

- оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание медицинских услуг, заключенного между пациентом (законным представителем пациента) и Клиникой;
- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, на которые распространяется гарантия;
- устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков. Новый срок действует на повторно оказанную услугу или замененный элемент.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать: – безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; – соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги; – повторного оказания услуги.

2.2. Срок службы услуги исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. В период срока службы в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать: – безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; – соответствующего

уменьшения стоимости оказанной услуги; – повторного оказания услуги; – возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной медицинской услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложения к амбулаторной карте).

2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

3. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

3.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врачей, явка на прием в соответствии с назначениями лечащего врача;
- обеспечения необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- прохождение пациентами профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованным лечащим врачом.

3.2. В отдельных случаях, по настоянию пациента (его законного представителя), лечение или протезирование может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

3.3. 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. Если в течение оговоренного срока (срок устанавливается врачом и прописывается в медицинской карте пациента) все же возникло осложнение и пациенту требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

3.4. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей пациента.

3.5. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п. 6 настоящего Положения.

3.6. Для подтверждения гарантийных обязательств после завершения комплексного плана лечения Клиника выдает пациенту (законному представителю пациента) гарантийный талон по форме приложения № 1 к настоящему Положению с информацией о сроках гарантии. При выполнении локальных или промежуточных работ в рамках плана лечения или при отказе от комплексного плана лечения сроки и условия предоставления гарантии определяются данным документом (положением о гарантии) и основываются на информации в медицинской карте пациента (без выдачи пациенту гарантийного талона).

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

4.2. Срок гарантии (срок службы) в стоматологии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

4.3. Сроки могут варьироваться в зависимости от используемых материалов, выбранных пациентом, и сложности случая, который устанавливает врач и отражает в Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу.

4.4. Понятие гарантий на результат общемедицинских манипуляций не применимо, так как процесс выздоровления и восстановления зависит от физиологических особенностей организма. Клиника гарантирует соответствие лечения стандартам доказательной медицины и клинических рекомендаций.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

5.1 Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

5.1.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным медицинским услугам пациент должен обратиться в Клинику (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться прием к лечащему врачу.

5.1.2. Клиника проводит осмотр, оформляет заключение и сообщает пациенту позицию по заявленным требованиям; при наличии спора вопрос разрешается в порядке, установленном законом.

5.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

5.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

6. ВИДЫ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И СРОКИ ГАРАНТИЙ.

6.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента:		
I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяца
IV класс по Блэку	нет	нет
V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
Пломба из химического композита:		
I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
Пломба со штифтом	6 месяцев	12 месяцев
Пломба из композита светового отверждения:		
I класс по Блэку	12 месяцев	18 месяцев
II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
Пломба со штифтом	12 месяцев	18 месяцев
Виниры композитные	6 месяцев	12 месяцев
Профессиональная гигиеническая чистка полости рта	3 дня	7 дней

Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	1 месяц	3 месяца
Герметизация фиссур	3 месяца	6 месяцев
Обработка и пломбирование корневого канала (первичное лечение фиброзных форм пульпита и периодонтита)	1 месяц	6 месяцев

6.1.1. Эндодонтическое лечение:

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

Эндодонтическое лечение по поводу острого и хронического гранулирующего или гранулематозного периодонтита и кисты корня зуба является условным.

6.1.2 Реставрация и лечение зубов во фронтальном участке (передних) является условным (без каких-либо гарантий) при:

- отсутствию жевательных зубов;
- патологии прикуса;
- наличие вредных привычек;
- наличие профвредностей (охранники, спортсмены, музыканты духовых инструментов и т.п.).

6.1.3. 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%.

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

6.1.5. Лечение и протезирование зубов, на которых ранее были пломбы, установленные не в Клинике Исполнителя – 6 месяцев. На лечение и постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее уже были пролечены не в Клинике Исполнителя – 1 месяц.

6.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

6.2.1. Гарантия на услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения, т.е. установки ортопедической конструкции в полость рта.

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Вкладки:		
Из металла	12 месяцев	15 месяцев
Безметалловые	12 месяцев	18 месяцев
Виниры		
Пластмассовые временные	7 дней	3 месяца
Безметалловые постоянные	9 месяцев	12 месяцев
Коронки:		
Пластмассовые временные	7 дней	3 месяца
Цельнолитые	12 месяцев	24 месяцев

Металлокерамические	12 месяцев	15 месяцев
Безметалловые (керамика, цирконий, Ceres)	12 месяцев	18 месяцев
Мостовидные протезы		
Металлокерамические	12 месяцев	18 месяцев
Безметалловые (керамика, цирконий, Ceres)	12 месяцев	18 месяцев
Пластмассовые временные	7 дней	3 месяца
Съемные протезы		
Бюгельные протезы	12 месяцев	15 месяцев
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года
Починка протезов	1 неделя	

6.2.2. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

6.2.3. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

6.2.4. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

6.2.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

6.2.6. Гарантия на протезирование на дентальных имплантатах, поставленных в других медицинских учреждениях, предоставляется при условии проведения этапа временного протезирования и соответствует срокам, представленным в таблице п.6.2.1. При отказе пациента от временного протезирования гарантийный срок аннулируется.

6.3. Сокращенные гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг)

К их числу относятся в том числе:

- зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других клиниках, при дальнейшем терапевтическом или ортопедическом лечении в Клинике;
- эндодонтическое лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологии (кроме фиброзных форм пульпита и периодонтита);
- втулки (матрицы), перебазировка и починка протезов;
- пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для восстановления с применением ортопедических конструкций);
- имплантаты, установленные в другой клинике при дальнейшем ортопедическом лечении в Клинике;
- наличие у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы;
- терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.).

- не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;
- лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);
- временная пломба;
- временные ортопедические конструкции;
- хирургическое лечение (за исключением п.6.4.).
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- восстановление зубов, разрушенных более чем на 1/2 объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

На вышеперечисленные стоматологические услуги, и услуги, не указанные в перечне настоящего Положения, устанавливается сокращенный гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения сокращенного гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

6.3.2. Гарантийные сроки на временные (или этапные в рамках комплексного плана лечения) ортопедические услуги устанавливаются в размере 14 дней в следующих случаях:

- на установку временных пломб.
- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний и несоответствий клиническим рекомендациям при лечении к выполнению определенных видов протезирования (временная фиксация старых ортопедических конструкций, временное восстановление зуба пломбой или ортопедической конструкцией при отказе от удаления зуба и др.).

6.3.3. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

- при наличии подвижности зубов;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

6.4. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по хирургической стоматологии:

6.4.1. Хирургическая работа врача-стоматолога не гарантирует строго определенного биологического результата, но гарантирует надлежащее качество и безопасность медицинской помощи, так как медицина — это процесс, исход которого зависит от индивидуальных особенностей организма, а не только от действий врача.

6.4.2. Период приживления имплантатов (интеграция имплантата в кости) в зависимости от объема хирургического вмешательства – 3-18 месяцев.

6.4.3. Постановка дентальных имплантатов: по данным мировой статистики приживление (остеинтеграция) имплантатов происходит в 97 % случаев.

6.4.4. Условия предоставления гарантийных обязательств в отношении результата дентальной имплантации определяются с учетом клинической ситуации, индивидуальных особенностей организма пациента и соблюдения пациентом назначений и рекомендаций лечащего врача. При оценке результата лечения учитываются, в том числе:

- соблюдение пациентом послеоперационных общих и местных назначений;
- явка на контрольные осмотры в сроки, рекомендованные лечащим врачом;
- соблюдение рекомендаций по гигиене полости рта и уходу за областью хирургического вмешательства;

- устранение факторов риска, о необходимости исключения которых пациент был предупрежден до и после лечения.

6.4.5. Обстоятельства, способные повлиять на процесс остеоинтеграции имплантата, прогноз лечения и объем гарантийных обязательств клиники, подлежат оценке в каждом конкретном случае на основании медицинской документации, данных осмотров и иных имеющих значение сведений.

К таким обстоятельствам могут относиться, в частности:

- курение;
- несоблюдение рекомендаций по гигиене полости рта, повлекшее воспалительные осложнения;
- травма, механическое воздействие и иные внешние факторы;
- уклонение пациента от контрольных осмотров;
- отказ пациента от рекомендованного этапа лечения, включая протезирование в рекомендованные сроки;
- иные обстоятельства, способные повлиять на результат лечения и не зависящие от действий клиники.

Наличие указанных обстоятельств само по себе не свидетельствует автоматически о прекращении гарантийных обязательств, а учитывается при определении причин неблагоприятного результата лечения и объема ответственности клиники.

6.4.6. В случае утраты дентального имплантата или возникновения иного неблагоприятного результата в ранний послеоперационный период клиника организует осмотр пациента и проводит клиническую оценку причин возникшего осложнения с учетом медицинской документации, соблюдения пациентом назначений и рекомендаций врача, данных контрольных осмотров, а также иных обстоятельств, имеющих значение для оценки результата лечения.

Если по результатам такой оценки будут установлены недостатки оказанной медицинской услуги, вопрос об их устранении и иных способах урегулирования разрешается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если недостатки оказанной медицинской услуги не установлены, а неблагоприятный результат обусловлен индивидуальными особенностями организма пациента, внешними факторами либо иными обстоятельствами, не зависящими от клиники, повторное лечение или иные медицинские вмешательства осуществляются на условиях, дополнительно согласованных сторонами.

6.4.7. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы на ортопедические конструкции определяется в соответствии с конструкцией протеза (п.6.2.1.).

При ношении временного протеза на установленных имплантатах (в том числе при непосредственном временном протезировании) необходимо завершить постоянное протезирование или на возмездной основе провести полную замену временных ортопедических конструкций в Клинике в сроки 12 месяцев от даты установки временной конструкции. При нарушении пациентов сроков протезирования сроки гарантии и службы на комплексное лечение с использованием дентальных имплантатов аннулируются.

6.4.8. Во всех случаях при установке имплантатов пациенту гарантируется:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- максимальная безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
- бесплатное устранение возможных осложнений в ранний послеоперационный период: воспаление, кровотечение, отек, боль и т.д.
- постоянное протезирование с опорой на имплантатах:

6.4.9. Удаление зуба и другие хирургические манипуляции:

Гарантируется, что во всех случаях произойдут:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством;

6.5. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортодонтии.

6.5.1. Ортодонтическое лечение (перемещение зубов, изменение формы зубных рядов и соотношения челюстей) связано с индивидуальными биологическими процессами перестройки костной ткани, тонуса мимической и жевательной мускулатуры, а также функционирования височно-нижнечелюстного сустава (ВНЧС). В связи с этим достижение и удержание конечного результата является двусторонним

процессом, зависящим на 50% от точности действий врача-ортодонта и на 50% — от строгого соблюдения пациентом правил эксплуатации аппаратуры, режима ретенции (удержания), индивидуальной гигиены, а также индивидуальных особенностей организма.

6.5.2. Ортодонтическое лечение имеет своей целью достижение оптимального функционального и эстетического баланса зубочелюстной системы. В связи с индивидуальными биологическими особенностями организма пациента (строение костей лицевого скелета, тонус мышц, размеры зубов), идеальная симметрия лица и зубов не всегда биологически достижима.

6.5.3. Удовлетворительным (качественным) результатом ортодонтического лечения признается достижение физиологического оптимума для конкретного пациента, оцениваемого по следующим объективным клиническим критериям:

-В области смыкания зубов (окклюзии): создание плотных множественных фиссурно-бугорковых контактов в боковых отделах челюстей. Допускается сохранение незначительных микропромежутков (до 0,5 мм) или компромиссного смыкания, если это обусловлено аномалией размеров зубов (несоответствие по индексу Болтона) и пациент отказался от последующей ортопедической коррекции (установки виниров/коронки) или реставрации.

- Во фронтальном отделе: достижение резцового перекрытия в пределах от 1 до 3 мм. Сагиттальная щель между верхними и нижними резцами не должна превышать 2 мм.

- По средней линии: стремление к совпадению средних линий верхнего и нижнего зубных рядов со средней линией лица. Отклонение средней линии до 1,5 мм признается клинически допустимым и не считается дефектом лечения, если оно обусловлено исходной скелетной асимметрией костей черепа пациента.

- По функции ВНЧС: отсутствие жалоб на острую боль при функционировании челюсти, свободное открывание рта на величину не менее 35-40 мм.

- По эстетике зубных рядов: полное устранение скученности зубов, закрытие патологических промежутков (трем, диастем), выравнивание положения зубов по дуге.

6.5.4. Субъективная оценка результатов: субъективная неудовлетворенность пациента формой, размером, цветом зубов, незначительной асимметрией губ при улыбке или формой профиля лица не является свидетельством некачественно оказанной ортодонтической услуги, если выполнены все объективные критерии, указанные в п. 6.5.3. настоящего Положения.

6.5.5. Компромиссный план лечения.

Если до начала или во время лечения с целью оптимизации результатов лечения пациент отказался от рекомендованных врачом-ортодонтом этапов (например: хирургических операций, ортопедического восстановления стертых зубов, ортопедического восстановления отсутствия зубов), результат лечения признается «компромиссным». В этом случае критерии п. 6.5. 3. оцениваются с учетом согласованных ограничений, а ответственность за возможный рецидив и неполное достижение эстетики полностью лежит на пациенте.

6.5.6. Гарантии на этапе активного лечения (брекет-системы, элайнеры, аппараты):

- На фиксацию брекетов: клиника предоставляет гарантию на пассивную фиксацию (сцепление) брекета с эмалью зуба сроком 12 месяцев с момента установки системы. В этот период повторная фиксация самопроизвольно отклеившегося брекета (при отсутствии признаков механической или химической травмы пищи) проводится бесплатно.
- На целостность элайнеров: гарантия на отсутствие заводского брака кап — на весь период ношения конкретного шага (капы) при условии использования оригинальных кейсов для хранения и соблюдения правил надевания/снятия.
- На ортодонтические мини-имплантаты (микровинты): приживление и стабильность мини-имплантата гарантируется в течение 1 месяца. В случае его дестабилизации (отторжения) в этот период по не зависящим от гигиены пациента причинам, повторная установка проводится за счет клиники.

6.5.7. Гарантии на этапе ретенции (После снятия брекетов/окончания кап):

- На несъемный проволочный ретейнер: гарантия на фиксацию композитного материала, удерживающего ретенционную проволоку к зубам, составляет 12 месяцев со дня установки.
- На съемную ретенционную капу / пластинку: гарантия на целостность конструкции при условии соблюдения правил использования (без термических деформаций, механических повреждений вне полости рта) — 6 месяцев.

6.5.8. Обязанности пациента для сохранения гарантии на ортодонтическое лечение

Для сохранения действия гарантийных обязательств клиники и стабильности полученного результата пациент обязан строго и неукоснительно соблюдать следующие правила:

Режим посещений и соблюдение графика лечения:

- Являться на плановые приемы (активации брекет-системы, выдачу новых кап) строго по графику, установленному врачом-ортодонтом (обычно 1 раз в 4–6 недель для брекетов, 1 раз в 6–8 недель для элайнеров).
- Допустимый лимит переноса визитов: не более 2 раз за весь период лечения по уважительной причине с обязательным уведомлением клиники за 24 часа.
- Носить элайнеры строго не менее 22 часов в сутки. Снимать капы разрешается исключительно на время приема пищи и чистки зубов.
- Хранить капы строго в специальном контейнере. Избегать воздействия высоких температур.

Требования к индивидуальной и профессиональной гигиене (критический пункт):

- Проводить домашнюю гигиену после каждого приема пищи с использованием специальных средств: ортодонтической щетки, монопучковой щетки, ершиков разного размера, суперфлосса и ирригатора.
- Проходить процедуру профессиональной гигиены полости рта в клинике ООО «НижМедКом»:
 - При лечении на брекет-системе — не реже 1 раза в 3 месяца;
 - При лечении на элайнерах — не реже 1 раза в 4 месяца.
- Индекс гигиены пациента (по Федорову-Володкиной или ОНI-S), фиксируемый гигиенистом на контрольных осмотрах, не должен превышать показатель «хорошо» или «удовлетворительно» (до 2,0 баллов). При неудовлетворительной гигиене (свыше 2,0 баллов) риски развития деминерализации эмали (кариеса) и гингивита/пародонтита резко возрастают, что ведет к приостановке ортодонтического лечения.

- Соблюдение диеты и режима приема пищи, указанном в рекомендациях.

- Соблюдение ретенционного режима (удержание результата):

- После снятия брекетов или завершения ношения активных кап пациент переходит на пожизненный или длительный (равный двойному сроку лечения) ретенционный режим.
- Пациент обязан носить съемную ретенционную капу строго по схеме, прописанной врачом: первые 6 месяцев — 22 часа в сутки (или каждую ночь), далее — по индивидуальному убывающему графику.
- Пациент обязан контролировать целостность несъемного проволочного ретейнера. При обнаружении малейшей подвижности проволоки, отклейки композитного «замка» на любом зубе или поломке съемной капы, пациент обязан в течение 24–48 часов обратиться в клинику для коррекции.

7. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

7.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

7.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

7.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

7.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

7.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

7.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

7.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

7.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (неудовлетворительном гигиеническом индексе «ГИ», определяемый врачом) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

7.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

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

8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙ (ОТМЕНА СРОКА СЛУЖБЫ)

8.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

8.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение и вмешательство третьих лиц изменило клиническую картину или результат оказанной услуги в виду чего данное вмешательство исключает возможность объективной оценки причин недостатка. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать своевременным информированием Клиники и лечащего врача (все возможные быстрые варианты коммуникации (телефон, интернет, электронная почта, мессенджеры, соц. сети и др.) и выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения (при вмешательстве врача-стоматолога другой медицинской организации в конструкцию ортодонтического или ортопедического аппарата, лечение зубов, находящихся на гарантии и т.д.) гарантия и срок службы отменяются;

8.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

8.1.3. Пациент (или его законный представитель) отказывается от завершения согласованного плана лечения;

8.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

8.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых общих мероприятий и мероприятий по уходу за состоянием полости рта (физическая активность, прием медикаментов, периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.);

8.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

8.1.7. Если пациент систематично в процессе лечения не выполняет рекомендации врача, не соблюдает сроки и график посещения клиники в рамках проведения этапов комплексного лечения.

8.1.8. Если пациент по неуважительной причине прервал или уклонился от выполнения этапов и сроков утвержденного плана лечения.

8.1.9. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

8.1.10. При утере ортодонтической или ортопедической конструкции;

8.1.11. При травме и прочих непредвиденных ситуациях и катаклизмах, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы;

8.1.12. При несоблюдении пациентом графиков посещений, предусмотренных планом лечения.

8.1.13. Невыполнение смежных рекомендаций плана лечения

8.2. В случае несоблюдения пациентом требований, указанных в настоящем разделе, клиника вправе учитывать такие обстоятельства при определении причин неблагоприятного результата лечения, наличии либо отсутствии причинной связи между действиями пациента и выявленными недостатками, а также при решении вопроса об объеме гарантийных обязательств по оказанным услугам.

Оценка производится с учетом медицинской документации, характера вмешательства, соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача и требований законодательства Российской Федерации.

9. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

9.1. Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешённых к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
 - проведение полной диагностики до начала лечения при согласии пациента.
 - составление и утверждение рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения.
 - предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учётом его права и желания получать её по доброй воле;
 - оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
 - проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
 - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
 - 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;
 - мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
 - проведение контрольных осмотров по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
 - проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
 - динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
 - достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учётом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).
 - Использование сертифицированных в РФ материалов.
- 9.2. Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Клиникой, создаёт предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с «12» мая 2023 г. и действует в течение всего период времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или региональном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги

10.2. До каждого пациента Клиники доводится информация о содержании настоящего Положения доступной для него форме и предоставляется возможность с ним ознакомиться на информационно-стенде, на официальном сайте Клиники <https://zs.clinic>

10.3. Все изменения и дополнения к настоящему Положению своевременно оформляются и предоставляются на информационном стенде, на официальном сайте Клиники <https://zs.clinic>

Главный врач



/Фурман Ирина Владимировна/

**К положению о гарантийных сроках и сроках службы при оказании
платных медицинских услуг по профилю «Стоматология» в ООО «НижМедКом»**

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН

на стоматологические услуги (талон дает право на гарантийное обслуживание)

ФИО пациента: {Фамилия Имя Отчество}

Дата рождения: {Дата Рождения}

Подписывая по результату законченного комплексного плана лечения гарантийный талон, я подтверждаю, что предварительно ознакомлен:

- с Положением о гарантийных сроках и сроках службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «Стоматология» в ООО «НижМедКом;
- с обстоятельствами, которые обуславливают установление гарантийных сроков (сроков эксплуатации), указанные лечащим врачом:

-
- с конкретным гарантийным сроком на оказанную мне услугу/ работу, указанную в актах выполненных работ на протяжении моего лечения в ООО НижМедКом;
 - с необходимостью выполнять план индивидуальных профилактических мероприятий;

Ознакомлен, что необходимо проходить :

Профилактический осмотр 2 раза в год

Профессиональная гигиена 2 раза в год

Лечащий врач доходчиво ответил на все мои вопросы.

На дату подписания настоящего гарантийного талона явных замечаний к результату завершеного этапа лечения, доступных для обычной визуальной и функциональной оценки, мною не заявлено. Мне разъяснены особенности выполненного лечения, правила эксплуатации результата лечения, правила гарантийных обязательств, необходимость соблюдения рекомендаций врача, а также порядок обращения в клинику при выявлении замечаний или недостатков после завершения лечения.

Я подтверждаю получение рекомендаций по уходу, эксплуатации результата лечения и необходимости контрольных осмотров.

(подпись)

(Ф.И.О. гражданина или законного представителя гражданина)

Дата