

**Лада
Эстет**

медицинский
инновационный
центр

ООО Медицинский инновационный центр «Лада-Эстет»
426008 Россия, Удмуртская республика, г. Ижевск, ул. Карла
Маркса, 206, литер В, офис 303
ИНН 1831088045, КПП 184101001
Р/с 40702810650000002311 в АО «Датбанк» г. Ижевск
К/с 30101810900000000871 БИК 049401871
ОГРН 1031800550154
Тел. +7(3412) 400-600, e-mail: lada-estet@lada-estet.ru

18.02.2025 г

ПРИКАЗ

№ МИЦ/25/33

г. Ижевск

Об утверждении Положения о гарантийных обязательствах на медицинские услуги (работы) ООО МИЦ «Лада-Эстет»

В целях производственной необходимости

ПРИКАЗЫВАЮ:

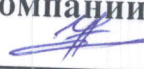
1. Утвердить и ввести в действие Положение о гарантийных обязательствах на медицинские услуги (работы) ООО МИЦ «Лада-Эстет».
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор Управляющей компании
ООО «Лада-Классика»

И.М.Крашенинникова

Филиппова Н.П.
по доверенности б/№ от 23.09.2024

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Управляющей
компании ООО «Лада-Классика»
 И.М. Крашенинникова

« 18 » 02 2025 г.

Положение

«О гарантийных обязательствах на медицинские услуги (работы)».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» в редакциях Федерального Закона (от 2июня 1993г., 9 января 1996г., 17 декабря 1999г., 30 декабря 2001г., 22 августа, 2 ноября, 2 декабря 2004г., 27 июля, 25 ноября 2006г., 25 октября 2007г., 23 июня, 23 ноября 2009г., 18 июля 2011г., 25 июня, 28 июля 2012г., 2 июля, 21 декабря 2013г., 5 мая 2104г., 24 июля 2015г), Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг.

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются МИЦ «Лада-Эстет» (далее по тексту — Исполнитель) только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, установленные имплантаты, ортодонтические аппараты.

На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не овеществлённые результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил поведения в клинике, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой и врачебных рекомендаций.

1.4. **Гарантия качества лечения** — это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (далее по тексту - Пациент) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, реставраций, зубных протезов, ортодонтических аппаратов и пр.

Гарантийный срок — это период, в течение которого при обнаружении недостатка в выполненной работе Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее переданные ему Исполнителем изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты).

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) Пациенту, т.е. с момента завершения оказания услуги.

Согласно «Закона о защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого Пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях;
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

Срок службы - это период в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

Недостаток услуги - несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность Пациентом при заключении договора, или образцу и(или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Существенный недостаток услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени (например: полный перелом протеза, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанные требования должны быть устранены Исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления обоснованного требования Пациента. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- расторжения договора на оказание платных медицинских услуг и возмещения убытков;

Безопасность услуги — безопасность услуги для жизни, здоровья имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги). Требования к безопасности установлены Порядками оказания соответствующего вида стоматологической помощи, утвержденными министерством здравоохранения РФ.

2. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантийные сроки и сроки службы распространяются только на услуги (работы) при которых есть овеществленный результат, т.е. применим к ортопедическим и ортодонтическим конструкциям, устанавливаемым пациентам для восстановления зубного ряда, а также к наложенным реставрациям и пломбам при восстановлении анатомической формы зубов.

2.2. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Исполнителя, установлены в Приложениях к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента выполнения плана лечения, составленного лечащим врачом Исполнителя.

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

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта, как например, наличие генерализованного стирания или частичной адентии);
- от исходного статуса пациента (учитывается возраст, наличие прошлого опыта лечения);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

2.4. Срок гарантии при установке ортодонтических аппаратов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет.

2.5. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием

стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, ортодонтических аппаратов) в любую другую медицинскую организацию или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

2.6. Стоматологические заболевания и услуги, не указанные в Приложениях настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большей степенью риска возникновения осложнений и рецидивов после проведенного лечения, о чем Пациент должен быть проинформирован.

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе, о чем Пациент должен быть поставлен в известность.

2.7. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение или протезирование 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, Пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной.

При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

2.8. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которых с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, ввиду специфики отдельных видов работ,

гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются и не распространяются на:

- повторное лечение (перелечивание) пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение),
- профессиональную гигиеническую чистку зубов;
- отбеливании зубов (так как стабильность результатам полностью зависит от привычек пациента);
- наложение временной повязки (временной пломбы);
- хирургические операции (открытый и закрытый синус- лифтинг, резекции верхушки корня, мягкотканная пластика рецессий, все виды костных пластик, одномоментная имплантация (удаление+имплантация+костная пластика), одномоментная нагрузка ортопедическими конструкциями (имплантация +установка коронки/мостовидного протеза);

- ортодонтическое лечение (удержание достигнутого результата зависит от пациента);
- реминерализирующую терапию;
- на втулки (матрицы), замки и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50% (прямые показания для протезирования);
- на восстановление под коронку без последующего протезирования;
- травмы и повторные травмы (вывихи, резорбции, повторный скол фрагмента и реставрации);
- аутотрансплантация;
- реплантация;
- эндодонтия несформированных корней зуба;
- зубосохраняющие условные методы лечения (ортоэкструзия, гемисекция и т.д.);
- временные эстетические конструкции (на минивинтах, мериленд, Нэнси и прочие);
- протезирование на ранее поставленных имплантатах в других клиниках.

2.9. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в поликлинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных поликлиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

3. УМЕНЬШЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ.

3.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является

- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача по уходу за полостью рта, ортодонтическими и ортопедическими конструкциями, реставрациями;
- периодичность профилактических и диспансерных осмотров, согласно графику, составленному врачом в письменном виде;
- приемлемый ежедневный уход за полостью рта, зубами и протезами;
- не соблюдает график проведения профессиональной гигиены полости рта согласно индивидуальному плану профилактических мероприятий, установленному лечащим врачом (не реже 1 раза в 6 месяцев) (в течении первого года после имплантации 1 раз в 3 мес., далее не реже 1 раза в 6 мес.).
- незамедлительное сообщение о возникновении любых первых необычных ощущений проявлений в полости рта.

3.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в п. 3.1 предписаний и рекомендаций врача, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

При действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта, гарантийные обязательства Исполнитель вправе не выполнять.

3.3. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются Исполнителем в сокращенном виде (либо сняты полностью) при наличии у Пациента явных и вероятных общих соматических заболеваний и состояний, прямо или косвенно влияющих на течение стоматологических заболеваний и состояний:

- обменные нарушения и системные заболевания;
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов;
- неудовлетворительная гигиена полости рта;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- невыполнение плана лечения, в том числе, если не выполняется Пациентом минимальный назначенный объем лечения;
- не выполняет полное лечение в установленные сроки, в том числе когда необходимо отложить лечение;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента;
- наличие вредных привычек;
- влияние производственных факторов на состояние полости рта (наличие профессиональных вредностей).

3.4. С условиями гарантии лечащий врач знакомит Пациента под роспись.

3.5 Установленные гарантии и срок службы не распространяется на следующие случаи:

- 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 подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др. с согласия или по направлению своего лечащего врача.
- Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.
- Пациент по неубажительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент был вынужден срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.
- 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);

- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- Если в ходе двух последовательных профосмотров была выявлена неудовлетворительная гигиена полости рта;
- Если Пациент добровольно отказался от рекомендованного лечения;

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться (незамедлительно) в регистратуру поликлиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

4.2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Во всех случаях решение принимает врачебная комиссия Исполнителя.

4.3. Выполнение гарантийных обязательств производится безвозмездно для пациента.

4.4. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока – отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

4.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента гарантийные условия, гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде и на интернет – сайте поликлиники, в виде записи в медицинской карте Пациента и Акте оказанных услуг).

5. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ МИЦ «Лада-Эстет»»

5.1. При оказании медицинской помощи Исполнитель гарантирует безопасность медицинских услуг, что обеспечивается:

- оказанием видов медицинской помощи в соответствии с Лицензией;
- соблюдением Порядков оказания стоматологической помощи детскому и взрослому населению, утвержденных министерством здравоохранения РФ;
- соблюдением Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
- предоставлением полной достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

- составлением индивидуального рационального комплексного плана диагностики, лечения, профилактики стоматологических заболеваний;
- соблюдением мероприятий дезинфекции и стерилизации инструментария, медицинского оборудования в соответствии с Программой производственного контроля;
- тщательным соблюдением технологий лечения в соответствии с действующими Протоколами (клиническими рекомендациями) лечения стоматологических заболеваний с применением материалов, лекарственных средств, разрешенных к применению в РФ;
- мероприятиями по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг;
- индивидуальным подбором анестетиков, седации, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения и общие осложнения;
- проведением бесплатных профилактических, контрольных осмотров, динамического наблюдения с частотой, определяемой врачом;
- внутренним контролем качества и безопасности медицинской помощи;
- достижением показателей качества медицинской помощи и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

5.2. В случаях, когда ввиду специфики отдельных работ невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, Исполнитель гарантирует следующее:

• При первичной обработке и пломбировании корневых каналов:

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов с применением операционного микроскопа благоприятный результат достигается в 98% случаев.

При перечислении гарантий и прогнозов нет, но обычно благоприятный результат достигается в 70% случаев

• При установке имплантатов.

- Полное приживание имплантатов наблюдается в 98% случаях. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 и более лет.

Гарантия имплантации в виде интегрированного имплантата - 5 лет, также целостности винта и конструкции.

В случае отторжения имплантата после проведенной операции (до протезирования) при соблюдении Пациентом рекомендаций и наставлений врача, Исполнитель возвращает Пациенту 50% стоимости оказанной услуги (стоимость операции плюс стоимость дополнительных материалов) либо Пациенту повторно устанавливается имплантат без дополнительной оплаты.

При этом Пациенту гарантировано:

- Обследование и учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов, выбора рациональной конструкции имплантатов, по показаниям - костнопластического материала, методик подготовки протезного ложа.

- Использование сертифицированных, разрешенных на территории РФ титановых имплантатов, костнопластических материалов российских и ведущих зарубежных фирм;
- Максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата.
- Врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

• При удалении зуба и зубосохраняющих операциях:

- Рациональный выбор методики удаления зуба, операции;
- Адекватное хирургическое вмешательство с эффективным обезболиванием;
- Врачебный контроль после хирургического вмешательства;
- Бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационном периоде, таких как воспаление, кровотечение, боль.

• При лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей):

- Диагностику и лечение в соответствии с действующими Протоколами (клиническими рекомендациями) лечения больных с гингивитом (воспаление десны) и заболеваниями пародонта (ткани окружающие зуб);
- При соблюдении рекомендаций и выполнении плана лечения выздоровление при диагнозе «Гингивит» в 90% случаев, при диагнозе «Пародонтит» компенсацию функции пародонта в 80% случаев, стабилизацию процесса и ремиссию.

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных МИЦ «Лада-Эстет», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным услугам (работам) пациент должен обратиться к администратору (по телефону (3412) 400-600 или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный осмотр к врачу-стоматологу.

Приложение 1. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике

Виды услуг (работ):	Средние сроки (год)	
	гарантийный	срок службы
- Постановка пломбы при лечении кариеса эмали, некариозных поражений, кариеса дентина, кариеса депульпированного зуба при разрушении зуба до 50%. - Постановка пломбы после лечения осложненного кариеса при разрушении более 50% поверхности зуба - Реставрация зубов. Изготовление винира прямым методом - Реставрация зубов. Коррекция размера и формы зуба - Временная пломба	1 6 мес. 1 1 1 мес.	2 6 мес. 2 1 1 мес.
- Ортодонтическая пластинка (винты) - Сплинт - Несъемные ортодонтические аппараты - Трейнеры	3 мес. 1 мес. 4 мес. 1 мес.	3 мес. 1 мес. 4 мес. 1 мес.
- Функционально - эстетическая реставрация - Функциональный композитный протокол	6 мес. 6 мес.	1 1
- Постановка пломбы на молочные зубы - Установка коронки на молочный зуб	6 мес. 1	6 мес. 2
- Изготовление съемного, частично-съемного протеза - Изготовление керамической вкладки - Изготовление временной провизорной коронки - Изготовление индивидуального абатмента - Изготовление металлических и металлокерамических коронок - Изготовление винира керамического - Изготовление керамических коронок	6 мес. 2 1 мес. 1 1 2 2	1 год 2 4 мес. 2 2 4 4
- Имплантат «Semados» - Имплантат «Neo Dent» "Anyone" - Имплантат «Paltop» - Имплантат «Straumann SLA», «Straumann SLA Active» - Имплантат «Anyridge» - Временные импланты - Ортодонтические винты	2 1 1 3 2 1 мес. 1 мес.	6 2 2 7 5 1 мес. 1 мес.