

Положение «Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на оказанные услуги и добровольных обязательств Исполнителя по бесплатному лечению осложнений, возникших в процессе стоматологического лечения в ООО «Космостом».

1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Космостом», в дальнейшем Исполнителем, и Потребителем (Заказчиком) при оказании стоматологической помощи.
2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Закона РФ от 09.01.96г. № 2-ФЗ, Закона РФ от 17.12.99г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006).
3. Настоящее Положение разработано на основе Положения «Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях на территории Омска и Омской области» принятого 20 апреля 2001 года.
4. Особенности медицинской услуги для правового регулирования:
 - 4.1. В обязательствах по оказанию медицинской услуги отсутствует материальный объект обязательства, оно имеет только юридически объект - определенное договором поведение сторон.
 - 4.2. Медицинская деятельность направлена на фактически материальный объект - человеческий организм. Человеческий организм благодаря специфике своего юридического статуса (как физическая форма субъекта права) не признается вещью.
 - 4.3. Медицинская деятельность основывается на объективной потребности людей в сохранении и воспроизводстве своего телесного существования. Следовательно, медицинская деятельность в конечном итоге направлена

на достижение результатов в виде динамики свойств человеческого организма.

5. Стоматологическая помощь, являясь разновидностью медицинской помощи, обладает определённой спецификой. Полезный эффект от услуги может выступать в двух видах:
 - 5.1. В виде овеществлённого результата. Пример: изготовление зубных протезов, съёмных ортодонтических аппаратов, постановка пломб. Эти результаты не представляет самостоятельную ценность, а входят составной частью в способ лечения и реабилитации больного, но они содержат признак работы, и ООО «Космостом» устанавливает на них сроки гарантии и срок службы в соответствии со статьёй 5 Закона «О защите прав потребителей». Перечень овеществлённых результатов стоматологических услуг, на которые ООО «Космостом» устанавливает гарантийные сроки и сроки службы, указан в Приложениях №№ 1,2 и 3 настоящего Положения.
 - 5.2. Состоять в самом предоставлении услуги.
Пример: удаление зубов, эндодонтическое лечение (лечение каналов зубов), пародонтологическое (лечение тканей окружающих зуб) лечение, ортодонтическое лечение, установку дентальных имплантатов. На вышеперечисленные услуги гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются в соответствии с особенностями предмета договора возмездного оказания услуг медицинских (п.4 настоящего Положения и ст. 783 ГК РФ).
6. Исполнитель принимает на себя в добровольном порядке, обязательства компенсировать (вернуть) понесённые расходы пациентов, при обнаружении осложнений после оказанной медицинской услуги в ООО «Космостом». Перечень услуг, на которые распространяются данные обязательства, представлен в п.16 настоящего положения.
7. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
 - 2) соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
 - 3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Потребитель обязан вернуть ранее переданную ему Исполнителем вещь;
 - 4) возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

В течение установленного гарантийного срока Исполнитель отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действия третьих лиц или непреодолимой силы.
Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Потребителем (Заказчиком).
8. Срок службы – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.
В течение установленного срока службы Исполнитель отвечает только за существенные недостатки работы, если Потребитель (Заказчик) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.
9. Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем (Заказчиком) вследствие нарушения им правил использования результата работы. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей» Потребитель (Заказчик) имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.
10. Потребитель (Заказчик) устанавливает срок устранения недостатков оказанных медицинских услуг в течение двенадцати месяцев с момента подачи письменной претензии Исполнителю.
11. Лечащий врач, которому Исполнитель поручает оказание стоматологической услуги Потребителю (Заказчику), имеет право

самостоятельно продлевать гарантийные сроки в случае выполнения Потребителем (Заказчиком) условий соблюдения гарантийных обязательств, но не чаще чем один раз в шесть месяцев.

12. Лечащий врач, которому Исполнитель поручает оказание стоматологической услуги Потребителю (Заказчику), имеет право самостоятельно увеличить гарантийный срок оказанной услуги, в случае выполнения Потребителем (Заказчиком) условий соблюдения гарантийных обязательств, на срок не более шести месяцев.
13. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель своевременно до заключения договора на стоматологические услуги предоставляет Потребителю (Заказчику) информацию о действующих гарантийных сроках на услуги, имеющие овеществлённый характер.
14. Исполнитель обязан своевременно предоставить Потребителю (Заказчику) необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексной стоматологической помощи, а также рекомендовать Потребителю (Заказчику) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта, определить периодичность профилактических осмотров и при необходимости, на возмездной основе, провести обучение гигиеническим мероприятиям.
15. На стоматологические услуги, не имеющие овеществлённого результата, законодательно гарантийные обязательства не устанавливаются. Исполнитель информирует Потребителя (Заказчика) о проценте успешности при выполнении данных услуг, основываясь на литературных данных и опыте предоставления данных услуг в стоматологических клиниках Исполнителя. Данные о проценте успешности носят субъективный характер и не могут служить аргументами при судебных разбирательствах.
16. Услуги, на которые распространяются добровольные обязательства Исполнителя компенсировать понесённые расходы Потребителя (Заказчика) или осуществить повторное оказание услуги, при обнаружении осложнений после оказанной медицинской услуги в ООО «Космостом»:

- 1) на постоянное пломбирование корневых каналов зубов, лечение которых проведено с диагнозом K04.0 Пульпит без сопутствующей патологии пародонта – срок добровольного обязательства ООО «Космостом» составляет 6 месяцев с даты оказания услуги. Указанный срок может быть продлен лечащим врачом на 6 месяцев однократно при соблюдении пациентом установленного графика профилактических осмотров;
 - 2) осложнения после хирургических манипуляций: при неудовлетворительном результате после одноэтапной установке дентальных имплантатов проведённой одномоментно с реконструктивной костно-пластической операцией на альвеолярном гребне (аугментация и расщепление); при неудовлетворительном результате после реконструктивной костно-пластической операции на альвеолярном гребне (операции закрытого и открытого синус-лифтинга, аугментации, трансплантации костного блока и расщепления альвеолярного гребня) - Исполнитель принимает на себя добровольные обязательства оценить возможность проведения повторной операции и при наличии такой возможности (клинических показаний) провести её за свой счёт в течении 1 года. Пациент при этом оплачивает стоимость расходных материалов необходимых для операции за исключением стоимости имплантатов, которые обязуется предоставить Исполнитель.
17. На все прочие медицинские услуги в связи с их сложностью, большим процентом возможных осложнений, отсутствием овеществлённого результата, компенсации (возврат) затраченных Потребителем (Заказчиком) денег возможен только при доказательстве нарушений работниками ООО «Космостом» утверждённых клинических рекомендаций, правил, протоколов, стандартов или иных нормативных документов, регламентирующих медицинскую деятельность. Возникающие в результате оказания этих медицинских услуг осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.
18. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем у Исполнителя, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Исполнителем, устраняются за счёт средств страховой компании.
19. Настоящее Положение действует до момента принятия

соответствующих нормативных актов на Федеральном или Областном уровне, регулирующих взаимоотношения Потребителя (Заказчика) и Исполнителя.

20. Приложение №1 «Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи», Приложение №2 «Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи», Приложение №3 «Гарантийные сроки и сроки службы при оказание ортодонтической помощи», Приложение №4 «Средние проценты успешности лечения», действующие в клиниках Исполнителя, Приложение №5 «Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы» являются неотъемлемой частью настоящего Положения.

**Сроки
службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании
стоматологической помощи**

1. Терапевтическая стоматология

№	Наименование	Код по прайсу	Гарантийный срок (срок службы)
	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1	Пломба из композита светового отверждения при лечении кариеса постоянных зубов		
1.1.1	I класс по Блэку 1) Пломба на вестибулярную или жевательную, или язычную поверхности)	5.10, 5.12, 5.19	1 год
1.1.2	II класс по Блэку 1) Пломба на вестибулярную или жевательную, или язычную поверхности малых и больших боковых зубов с восстановлением одной контактной поверхности; 2) Пломба на вестибулярную или жевательную, или язычную поверхности малых и больших боковых зубов с восстановлением двух контактных поверхностей.	5.13, 5.20 5.14, 5.21	9 месяцев 6 месяцев
1.1.3	III класс по Блэку 1) Пломба на вестибулярную поверхность резцов и клыков с восстановлением одной или двух контактных поверхностей	5.16, 5.17, 5.23, 5.24	6 месяцев
1.1.4	IV класс по Блэку 1) Пломба на вестибулярную поверхность резцов и клыков (при нарушении угла коронковой части зуба или его режущего края) с восстановлением одной или двух контактных поверхностей	5.16, 5.17, 5.23, 5.24	3 месяца
1.1.5	V класс по Блэку 1) Пломба на пришеечной поверхности всех групп зубов	5.12, 5.15, 5.19, 5.22	6 месяцев
1.2	Пломба из композита светового отверждения после эндодонтического		

	лечения пульпита или периодонтита постоянных зубов		
1.2.1	Малая пломба при незначительном разрушении коронковой части зуба (не более 1/3 объёма при сохранённых межзубных контактах) I класс по Блэку	5.60	1 год
1.2.2	Средняя пломба при разрушении коронковой части зуба от 1/3 до 3/4 объёма II класс по Блэку III, IV класс по Блэку	5.61, 5.62, 5.63 5.64, 5.65	6 месяцев 3 месяца
1.2.3	Большая пломба при разрушении коронковой части зуба более чем на 3/4 объёма II, III, IV класс по Блэку	5.69, 5.66, 5.68, 5.67, 5.70	3 месяца
1.3	Пломба при подготовке зубов к протезированию	5.72, 5.73, 5.74, 5.75, 5.76	3 месяца
1.4	Пломба из композита светового отверждения при лечении кариеса молочных зубов		
1.4.1	Пломба из композита светового отверждения при лечении кариеса, пульпита или периодонтита молочных зубов	15.5, 15.6, 15.8, 15.15, 15.16	3 месяца

Примечание:

- 1) Данные сроки на пломбы 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%.
* Индекс КПУ – сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного.

- 2) При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.
- 3) При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

**Сроки
службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании
стоматологической помощи**

2. Ортопедическая стоматология

№	Наименование	Код по прайсу	Гарантийный срок (срок службы)
2.1	Вкладки		
2.1.1	Вкладка культевая из металла	16.36, 16.37, 16.38, 16.39, 16.40, 16.41, 16.42	1 год
2.1.2	Вкладка керамическая на прессованном основании	16.66	1 год
2.1.3	Вкладка культевая из диоксида циркония	16.71, 16.78.1	6 месяцев
2.2	Виниры		
2.2.1	Винир керамический	16.65, 16.67, 16.78.1	1 год
2.3	Коронки		
2.3.1	Коронка пластмассовая временная акриловая	16.47, 16.48, 16.49, 16.51,	6 месяцев
2.3.2	Коронка пластмассовая временная акриловая армированная	16.49, 16.52,	6 месяцев
2.3.3	Коронка пластмассовая временная длительного ношения изготовленная методом фрезерования	16.52.1 16.52.2	6 месяцев
2.3.4	Коронка металлокерамическая	16.59, 16.60, 16.61, 16.62	1 год
2.3.5	Коронка керамическая на прессованном основании	16.68, 16.69	1 год

2.3.6	Коронка из диоксида циркония с послойным нанесением.		1 год
2.3.7	Коронка из диоксида циркония в полную анатомию.	16.70, 16.72, 16.73	1 год
2.3.8	Коронка цельнолитая	16.53, 16.54, 16.55	1 год
2.4	Мостовидные протезы		
2.4.1	Мостовидные протезы цельнолитые	16.53, 16.55	1 год
2.4.2	Мостовидные протезы из пластмассы (протяженностью не более 1 отсутствующего зуба)	16.47	1 год
2.4.3	Мостовидные протезы из пластмассы армированные (протяженностью не более 1 отсутствующего зуба)	16.49	6 месяцев
2.4.4	Мостовидные протезы из пластмассы длительного ношения изготовленная методом фрезерования		6 месяцев
2.4.5	Мостовидные протезы из металлокерамики (протяженностью не более 1 отсутствующего зуба)	16.59, 16.62	1 год
2.4.6	Мостовидные протезы из диоксида циркония в полную анатомию (протяженностью не более 1 отсутствующего зуба)	16.70, 16.72, 16.73	1 год
2.5	Бюгельные протезы	16.98, 16.99, 16.100, 16.101, 16.102	1 год
2.6	Съёмные пластиночные протезы		
2.6.1	Полный съёмный протез	16.88	1 год
2.6.2	Полный съёмный протез с армированием литой дугой	16.92, 16.95	1 год
2.6.3	Частичный съёмный протез	16.91, 16.90 16.97	1 год
2.6.4	Частичный съёмный протез выполненный методом термопрессования.	16.96	1 год
2.6.5	Частичный съёмный протез с армированием литой дугой	16.93, 16.94	1 год
2.7	Конструкции на имплантатах (коронки и У- С конструкции)		

2.7.1	Условно-съёмный протез длительного ношения акриловый на титановой балке	16.80	1 год
2.7.2	Условно-съёмный протез длительного ношения с облицовкой из металлокерамики на фрезерованном каркасе	16.81, 16.82, 16.83,	1 год
2.7.3	Условно-съёмный протез длительного ношения на титановой балке с облицовкой из диоксида циркония.	16.85	1 год
2.7.4	Условно-съёмный протез временного ношения		6 месяцев
2.8	Коронки на имплантатах (винтовая или цементная фиксация)		1 год
2.8.1	Временные коронки на имплантате		3 месяца

Примечание:

Гарантия аннулируется:

- 1) При несоблюдении правил по использованию съёмных ортопедических конструкций.
- 2) В случае поломки ортопедических протезов по вине Пациента.
- 3) При нарушении рекомендованного лечащим врачом режима назначений.
- 4) При отказе от выполнения рекомендованного плана лечения. Пациент в этом случае принимает на себя все риски поломок ортопедических конструкций.
- 5) При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

**Сроки
службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании
стоматологической помощи**

3. Ортодонтическая стоматология

№	Наименование	Гарантий- ный срок (срок службы)
3.	Ретенционные аппараты	
3.1	Несъёмный ретейнер, зафиксированный на фотополимерный материал	
3.1.1	перелом ретейнера	3 месяца
3.1.2	отклеивание ретейнера от зуба	2 месяца
3.2	Съёмные пластиночные ортодонтические аппараты	2 месяца
3.3	Ретенционная каппа, изготовленная методом термопрессования	
3.3.1	Ретенционная каппа	2 месяца
3.4	Фиксация брекета	7 дней

Примечание:

Гарантия аннулируется:

- 1) При несоблюдении правил по использованию съёмных ортодонтических конструкций.
- 2) В случае поломки ортодонтического аппарата по вине Пациента.
- 3) При несоблюдении рекомендаций лечащего врача по ношению ретенционного аппарата.
- 4) При нарушении рекомендованного лечащим врачом режима назначений.
- 5) При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения.

Средние проценты успешности лечения, действующие в клиниках Исполнителя

Обработка и пломбирование корневых каналов при периодонтите

Опыт нашей клиники показывает, что при первичном эндодонтическом лечении благоприятный результат достигается в 90% случаев, при повторном эндодонтическом лечении – в 60% случаев.

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

Удаление зуба

Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- 1) с адекватным хирургическим вмешательством;
- 2) будет бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период таких как: воспаление, кровотечение, отек, боль.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Мы гарантируем в 70% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач):

- 1) излечение гингивита;
- 2) остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
- 3) сохранение зубов на длительный период.

Ортодонтическое лечение

Эффективность применения различных способов исправления зубочелюстных аномалий при ортодонтическом лечении можно гарантировать в 95% случаев.

Профессиональная чистка зубов

Снятие зубных отложений и возвращение цвета эмали ближе к естественному тону наши стоматологи гарантируют в 100% случаев.

Отбеливание

После применения домашней системы отбеливания или систем кабинетного (клинического) отбеливания мы гарантируем эффективный результат в отбеливании эмали на несколько тонов в 94% случаев.

Сроки

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

4. Хирургическая стоматология

4.1. Гарантия на имплантат

На имплантат заводом изготовителем предоставляется пожизненная гарантия (замена имплантата производится на любом сроке).

4.2. Добровольные обязательства по компенсации понесенных расходов Потребителя или осуществлению повторного оказания услуг:

4.2.1. При механических разрушениях имплантата:

Работа по переустановке имплантата оплачивается пациентом по истечении гарантийных сроков, указанных в таблице:

Тип имплантационной системы	Osstem/Dentium (Южная Корея)	JDental (Италия) Straumann (Швейцария)
Срок	3 года	5 лет

До истечения указанных сроков все работы проводятся бесплатно.

4.2.2. При периимплантите (воспалительных изменениях):

Возможные варианты лечения: удаление имплантата, переустановка либо другое лечение.

Работа по переустановке имплантата согласно выбранному варианту лечения оплачивается пациентом по истечении гарантийных сроков. Срок – 2 года на любой вид имплантатов.

До истечения указанных сроков все работы проводятся бесплатно.

4.2.3. При протезировании имплантатов, установленных в ООО «Космостом» в сторонней медицинской организации:

Сохраняется пожизненная гарантия на сам имплантат, установленная заводом изготовителем. Добровольные обязательства по компенсации понесенных расходов или повторную имплантацию сохраняются только в случае, если будет установлена причинно-следственная связь между отторжением имплантата и действиями хирурга имплантолога.

Пациент утрачивает право на гарантийное обслуживание:

1. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения;
2. Если пациент не сообщил о наличии системных заболеваний, оказывающих влияние на процесс интеграции имплантата;
3. Если произошла травма челюсти, которая привела к повреждению имплантата;
4. Если пациент обратился за коррекцией в другую клинику без согласования с лечащим врачом;
5. Были нарушены рекомендации врача.

**Методика
клинического обследования с целью установления сроков гарантии и
сроков службы**

6. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения четырёх критериев:

- 1) Анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом, в результате пломбирования.
- 2) Краевое прилегание. Определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твёрдым тканям зуба, зонд задерживается, видимой щели нет.
- 3) Изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует).
- 4) Рецидив кариеса по краю пломбы (в норме - отсутствует).

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

К категории существенных недостатков относится следующее: выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем, в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

7. Ортопедическая стоматология.

Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены (при наличии такой возможности) исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- 1) При изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- 2) Изменение цвета протезов;
- 3) Отлом кламмера;
- 4) Откол облицовки металлокерамических конструкций. (Устраняется путём проведения реставрации фотополимерным материалом).

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- 1) При изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба
- 2) Нарушение целостности восстановительной коронки (с разрушением каркаса коронки металлокерамических коронок) или нарушением целостности мостовидного протеза (с нарушением целостности каркаса в металлокерамических конструкциях).
- 3) Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- 4) Перелом протезов.
- 5) Расцементировка несъёмных конструкций протезов.