



Утверждено приказом № _____ от _____ 20__ г

Генеральный директор ООО "Миссия 32"

Опарко А.А.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы
при оказании стоматологических услуг в
ООО «Миссия 32»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».

1.2. Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «Миссия 32» (далее по тексту – Клиника), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг и дополнительными соглашениями к ним, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1.3. Клиника, как исполнитель стоматологических (ортопедических) услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг.

Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

2. ПОНЯТИЯ ГАРАНТИИ, ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантия - ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

2.1.1. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологических услуг Клиника предоставляет **обязательные (безусловные) гарантии:**

- *предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;*
- *проведение консультации и консилиума врачей;*
- *проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;*
- *учет показателей общего состояния здоровья пациента при осуществлении*

диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;

- *составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;*
- *использование методов и технологий лечения, применяемых в Клинике;*
- *индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;*
- *безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и 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, а также специальные средства контроля качества их работы;*
- *применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;*
- *проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;*
- *проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в пол года;*
- *динамический контроль процесса и результатов лечения;*
- *мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;*
- *определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;*
- *достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).*

Совокупность указанных обязательных (безусловных) гарантий обеспечивает качественное оказание стоматологических услуг и устойчивость их результатов.

2.1.2. С учетом совокупности указанных обязательных (безусловных) гарантий Клиника устанавливает **гарантии качества стоматологических услуг** — это гарантии предвидимые и установленные с учетом используемых Клиникой технологий и материалов, а также с расчетом на строгое выполнение Заказчиком (Пациентом) своих обязанностей по договору на оказание платных медицинских услуг. Такие гарантии даются **в виде сроков (гарантийного срока и срока службы)** бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента.

При этом, гарантии качества стоматологических услуг предоставляются Пациенту только на проделанные работы (оказанные стоматологические услуги), имеющие о вещественный результат .

2.1.2.1. **Гарантийный срок** — это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после получения им стоматологической услуги (лечения), в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др. В течение гарантийного срока, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной стоматологической услуге), пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.1.2.2. **Недостаток** в выполненной работе (оказанной услуге) – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

2.1.2.3. Гарантийный срок устанавливается в соответствии с разделом 6 настоящего Положения, и исчисляется (за исключением случая, указанного в п. 2.1.2.4 настоящего Положения) с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги (этот момент определяется датой записи врача об оказании услуги в медицинской карте Пациента).

2.1.2.4. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет.

2.1.2.5. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

2.1.2.6. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической услуги в любое другое медицинское учреждение.

2.1.2.7. **Выполнение Клиникой гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии.**

2.2. **Срок службы** - это период пользования результатами работы врача по целевому назначению (время службы пломбы или ортопедической конструкции и т.д.).

2.2.1. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар пригоден к использованию.

2.2.2. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя. **Существенный недостаток** - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

2.2.3. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном

устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом в письменном виде., если более короткий срок не установлен договором.

2.2.4. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу, - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- распоряжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

2.2.5. В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан: - в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом,

- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

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

3. ОГРАНИЧЕНИЕ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ГАРАНТИЙ

3.1. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) в силу их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным, в связи с тем, что:

- в результате определенных видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, либо

- их лечение стоматологического заболевания (проблемы) связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Результат лечения в таких случаях зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента). Например, имплантат может отторгаться в связи с возможными индивидуальными особенностями организма Пациента. Эти особенности нельзя предусмотреть заранее, и они не связаны с проводимым лечением из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно.

3.2. Так, не распространяются гарантийные сроки и сроки службы на:

- обработку и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональную гигиеническую чистку полости рта (зубов);
- наложение временных пломб;
- ортодонтическое лечение с использованием брекет-систем и съемных аппаратов
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.);
- установку зубных имплантов;

- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- лечение заболеваний слизистой оболочки полости рта;
- профессиональное отбеливание зубов;
- временные ортопедические конструкции.

3.3. При протезировании Клиникой может быть установлен сокращенный гарантийный срок. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги врач сообщает Заказчику (Пациенту) с записью в амбулаторной карте.

3.3.1. Так, не может быть установлен гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов.
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.
- при желании Заказчика (Пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Заказчика (Пациента). В этих случаях все переделки, изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование выполняются за счет Заказчика (Пациента).

3.3.2. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

3.3.3. На временные ортопедические конструкции гарантийный срок не устанавливается. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Заказчика (Пациента) (по различным причинам) временные конструкции **в установленный врачом срок не** заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники и врача снимается.

3.3.4. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба)
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

3.3.5. Замена матрицы замковых креплений производится на возмездной основе независимо от срока.

3.4. Установленные настоящим Положением гарантийные сроки и сроки службы действуют (для любого вида лечения) только при условии посещения профессиональной гигиены полости рта не реже 1 раз в 6 месяцев, а при наличии ортопедической конструкции на имплантах не реже 1 раза в 3 месяца. Кроме того, гарантийные сроки на терапевтическую часть Услуги действует только при условии обязательных профилактических осмотров

терапевта- стоматолога 1 раз в 6 мес.; на ортопедическую часть Услуги гарантия действует только при условии посещения врача пародонтолога 1 раз в 6 месяцев.

4. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

4.1. Клиника не несет ответственности за качество оказанной Услуги (в том числе гарантийной ответственности) в случаях, если Заказчик (Пациент):

- до начала оказания Услуг не проинформировал врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, либо до начала лечения и при прохождении курса лечения не сообщил лечащему врачу об изменениях самочувствия, об изменении состояния здоровья и физиологических особенностей организма, о начале или окончании приема лекарственных средств,
- настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза 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 Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;
- пропускает (пропустил) время приема без уважительной причины,
- не заботится (не заботился) о сохранении здоровья (например, не осуществляет ежедневный домашний уход за полостью рта, не посещает процедуру профессиональной гигиены не реже чем 1 раз в 6 месяцев), в связи с чем врач отметил в медицинской карте неудовлетворительную гигиену полости рта,
- не согласовывал с лечащим или дежурным врачом употребление любых терапевтических препаратов, лекарств, лекарственных трав, мазей, и т. д.,
- не выполняет (не выполнял) рекомендации медицинского персонала Клиники по дальнейшему лечению и профилактике, по уходу за полостью рта и результатом оказанной Услуги, в том числе и после оказания Услуг,
- не выполнил рекомендацию лечащего врача о прохождении дополнительного обследования или получении консультации (или медицинской услуги) у другого специалиста, или в другой медицинской организации, если без этого дальнейшее оказание Услуги (или начало оказания Услуги) невозможно, затруднительно, либо не достигнет цели (направленности) оказания Услуги,
- в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- начав получать Услугу/проходить лечение в Клинике, без направления лечащего врача получил дальнейшее лечение (медицинское вмешательство) полностью или частично в другой медицинской (или иной) организации, Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;

- в случае досрочного отказа Заказчика (Пациента) от Услуг либо в случае прерывания Заказчиком (Пациентом) получения Услуги (неявки на прием, отсутствии последующей записи на прием;
- в случае нарушения Заказчиком (Пациентом) требований пункта 3.4 настоящего Положения.

4.2. В указанных в пункте 4.1 настоящего Положения случаях, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе (услугах), возникшие в результате или под влиянием указанных обстоятельств.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

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

5.2. Выполнение гарантийных обязательств Клиники производится бесплатно для пациента.

5.3. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

5.3.1. 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, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

5.3.2. 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.

5.4. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде и в качестве Приложения к договору в виде настоящего Положения.

6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

6.1. Услуги по терапевтической стоматологии

6.1.1. 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.

6.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы либо постоянной ортопедической конструкции.

6.3. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи указаны в Таблице №1.

Таблица №1

| №№ | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|---------------|---|----------------------|--------------------|
| 1. | Постановка пломб, эстетическая реставрация | | |
| 1.2. | Пломба стеклоиномера (жидкость – порошок) | | |
| 1.2.1. | I класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.2.2. | II класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.2.3. | III класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.2.4. | IV класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.2.5. | V класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.3. | Пломба хим отверждения (паста-паста) | | |
| 1.3.1. | I, II, III, IV, V классы по Блэку | 6 месяцев | 1 год |
| 1.4. | Пломба из композита светового отверждения | | |
| 1.4.1. | I класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.4.2. | II класс по Блэку | 1 год | 1,5 года |
| 1.4.3. | III, IV, V класс по Блэку | 9 мес | 1, 5 года |
| 1.5. | Виниры из композита светового отверждения | 9 месяцев | 1,5 года |

6.4. Услуги по ортопедической стоматологии

6.4.1. 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.

6.4.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;
- безметалловые конструкции в т.ч. коронки, виниры, вкладки керамические, коронки из диоксида циркония, мостовидные протезы цельнокерамические, мостовидные протезы их диоксида циркония ;
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламперами, с фиксацией на имплантатах);

6.4.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- диагностические конструкции
- временные замещающие протезы.

6.4.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту(в т.ч. фиксации на временный цемент) Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте.

6.4.5. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании услуг по ортопедической стоматологии указаны в Таблице №2.

Таблица №2

| №№ | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|-----------|---|----------------------|--------------------|
| 2.1. | Вкладка цельнокерамическая CEREC ,в т.ч с авторским нанесением | 1 год | 2 года |
| 2.2. | Виниры керамические в т.ч с авторским нанесением | 9 месяцев | 1,5 года |
| 2.3. | Коронки: | | |
| 2.3.1 | Из металлокерамики, в т.ч. с плечевой массой (гирляндой)на пер.зубы | 1 год | 2 года |
| 2,3,2, | Из керамики CEREC, в т.ч с авторским нанесением | 1 год | 1,5 года |
| 2,3,3 | Керам. коронка на оксиде циркония PRETTAU в полной анатомической форме | 1год | 2года |
| 2,3,4 | Коронка CEREC на оксиде циркония , в т.ч с авторским нанесением | 1год | 2года |
| 2.4. | Коронки цельнолитые из КХС | 1год | 2года |
| 2.5 | Мостовидные протезы | | |
| 2.5.1. | Цельнолитые из КХС | 1год | 2года |
| 2.5.2. | Мостовидные протезы из металлокерамики , в т.ч с плечевой массой | 1 год | 2 года |
| 2.5.3. | Мостовидные протезы цельнокерамические CEREC | 1 год | 2 года |
| 2.5.4. | Мостовидные протезы на оксиде циркония PRETTAU в полной анатомической форме | 1 год | 2 года |
| 2.5.5. | Мостовидные протезы на оксиде циркония с нанесением | 1 год | 2 года |
| 2.6. | Бюгельные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.7. | Частичные съемные пластиночные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.8. | Полные съемные пластиночные протезы | 1 год | 2 года |

7. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ В ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

7.1. Терапевтическая стоматология:

7.1.1. 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)
- выпадение пломбы,

7.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы, с учетом прочих условий настоящего Положения.

7.2. Ортопедическая стоматология

7.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока, с учетом прочих условий настоящего Положения:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.