

Утверждаю: Директор ООО «Центр цифровой рентгенодиагностики Сальвадор»

«___» февраля 202__ года

Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Центр цифровой рентгенодиагностики Сальвадор»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утверждено Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. №27), ФЗ РФ от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Минздрава РФ «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».

1.2. ООО «Центр цифровой рентгенодиагностики Сальвадор» (далее - Исполнитель), как исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. 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 течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, 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 Пациент обязан возвратить ранее переданное ему Исполнителем медицинское изделие (результат работы).

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту.

2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии, или заключением независимого эксперта Исполнителя.

2.4. Гарантия качества лечения – это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.5. Срок службы результата стоматологической услуги исчисляется с момента её оказания и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию. На протяжении установленного срока службы Исполнитель несёт ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в регистратуру и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный приём к лечащему врачу.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

3.3. В течение гарантийного срока претензии Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

3.4. 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.

3.5. 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 Исполнителя, либо в виде записи в медицинской карте Пациента, либо в договоре).

4. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Исполнителя, устанавливается в соответствии с разделом 8 настоящего Положения и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения.

4.2. Гарантийный срок при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. Гарантийный срок не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи в любую другую медицинскую организацию.

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведённого лечения.

4.4. 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, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются: при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение); при профессиональной гигиенической чистке зубов; при отбеливании зубов; при наложении временной повязки (временной пломбы); при хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.); при установке зубных имплантов; при лечении заболеваний пародонта; при ортодонтическом лечении с использованием брекет-систем.

4.5. 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.

5. ИЗМЕНЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и приём медикаментов, не назначенных врачом);
- неудовлетворительная гигиена полости рта, т.е. если гигиенический индекс, определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%;
- при показателе КПУ (кариозно-поражённые, пломбированные, удалённые зубы) 13–18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при показателе КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на случаи, когда:

- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, обратился за стоматологической помощью в любую другую медицинскую организацию (исключение — срочное обращение в другом городе при документальном подтверждении);
- Пациент в процессе лечения, или в течение гарантийного срока, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент по неважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём;
- Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента) — с соответствующей записью в амбулаторной карте;

- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта;
- после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут заболевания или физиологические состояния, способные негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, сопутствующие заболевания, длительный приём лекарственных препаратов);
- форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- естественный износ матриц замковых съёмных протезов;
- Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

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

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. Исполнитель при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность — обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и оборудования, использованием разрешённых к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента;
- 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;
- индивидуальный подбор анестетиков с учётом возраста Пациента, его аллергологического статуса, показателей общего здоровья;
- 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.

7.2. Совокупность указанных обязательных гарантий создаёт предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ УСЛУГ

8.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов, услуги косметической стоматологии, услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

8.2. Признаками завершения лечения являются: при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба; при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

8.3. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе — Приложение № 1.

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

8.5. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся: металлокерамические и цельнолитые коронки, мостовидные конструкции, виниры; безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония); частичные и полные съёмные протезы; бюгельные протезы.

- 8.6. К временным ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки; временные замещающие протезы.
- 8.7. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.
- 8.8. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:
- на установку временных ортопедических конструкций;
 - при наличии патологической подвижности зубов;
 - при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;
 - обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2–4 раза в год.
- 8.9. Лечащим врачом может быть установлен сокращённый гарантийный срок на ортопедические услуги с обязательным уведомлением Пациента и записью в амбулаторной карте.
- 8.10. В период гарантийного срока и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
- 8.11. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента временные конструкции не заменены на постоянные, дальнейшая ответственность с Исполнителя снимается.
- 8.12. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам: неверно выполнен цвет, размер или форма зуба; выполненная конструкция не соответствует плану протезирования.
- 8.13. Указанные ниже гарантийные сроки не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 8.14. При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийные сроки и сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- 8.15. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.
- 8.16. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании ортопедической помощи:

№	Наименование работы	Гарантийный срок, мес.	Срок службы, мес.
1	Пластмассовые протезы:		
1.1	Частичные съёмные пластиночные протезы	12	24
1.2	Полные съёмные пластиночные протезы	12	24
2	Нейлоновые протезы:		
2.1	Частичные съёмные нейлоновые протезы	12	24
2.2	Полные съёмные нейлоновые протезы	12	24
3	Мостовидные протезы:		
3.1	из металлокерамики	12	24
3.2	из недорогоценного металла	12	24
4	Бюгельное протезирование	12	24
5	Коронки:		
5.1	из пластмассы	6	12
5.2	из металлокерамики	12	24
5.3	из недорогоценного металла	12	24
6	Напыление	3	6
7	Починка протезов	1	1
8	Протезирование на имплантах	12	24

9. КЛИНИЧЕСКОЕ ОБСЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

9.1. В терапевтической стоматологии, клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев: анатомическая форма пломбы; краевое прилегание — определяется с помощью зондирования; изменение цвета по наружному краю пломбы; рецидив кариеса по наружному краю пломбы; окклюзионные контакты в области запломбированного зуба; выпадение пломбы.

9.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока.

9.3. В ортопедической стоматологии, недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены в течение действующего гарантийного срока: при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба; отлом кламмера в пластмассовом протезе; перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе; перелом литья в мостовидном протезе; нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т. ч. откол облицовки; перелом протезов; расцементировка несъёмных конструкций протезов.

10. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

10.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или краевом уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги, а при их принятии – адаптировано к ним.

Приложение 1

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

1. Терапевтическая стоматология

№ п.п.	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из хим. композита I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.	Пломба из хим. композита с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.3.	Пломба из композита светового отверждения I, II, III, IV, V классы по Блэку	1 год	2 года
1.4.	Пломба из композита светового отверждения с парапульпарными штифтами	1 год	1,5 года
2.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
3.	Вкладки	1 год	2 года

Примечание: указанные 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%. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

2. Ортопедическая стоматология

№ п.п.	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.1.3.	Из фарфора	1 год	2 года
2.1.4.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.2.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.3.	Из фарфора	1 год	1,5 года
2.3.4.	Из композиционного материала	9 месяцев	1,5 года
2.4.	Штампованные коронки:		
2.4.1.	Из стали	1 год	2 года
2.4.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1 год
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.5.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.5.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
2.6.	Коронки цельнолитые:		
2.6.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.6.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.7.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.8.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.9.	Мостовидные протезы паяные:		
2.9.1. 1.	Из стали	1 год	2 года

2.9.1. 2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.2.	Мостовидные протезы цельнолитые:		
2.9.2. 1.	Из КХС	1 год	2 года
2.9.2. 2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.3.	Мостовидные протезы цельнолитые с облицовкой:		
2.9.3. 1.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.9.3. 2.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.9.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.10.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11.	Частичные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12.	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.13.	Бюгельные протезы на имплантах	1 год	2 года
2.14.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

Примечание: при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.