

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы
на результат оказания стоматологических услуг в стоматологической клинике
ООО НУЗ СК «Неболит»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы Стоматологии (Исполнителя) перед Пациентом при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не овеществленные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил поведения в стоматологии, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и стоматологией (Исполнителем) и врачебных рекомендаций.

1.4. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

1.5. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг пациент должен обратиться к Администрации Исполнителя, изложить суть замечаний и записаться на прием по своему обращению.

2. Определение понятий (терминология)

2.1. **Гарантия качества лечения** - это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, коронок и т.п.

2.2. **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; возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.3. **Срок службы** - услуги исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого услуга (работа) пригодна к использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы). Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

2.4. **Недостаток** - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения, которого не была заранее оговорена с Пациентом.

2.5. **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.

2.6. **Безопасность услуги** - безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

3. Права и обязанности Исполнителя и Пациента

3.1. Исполнитель гарантирует:

- безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСПИД», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на

осуществление данного вида медицинской деятельности;

- соблюдение качества проводимого лечения в соответствии с Клиническими рекомендациями (Протокола лечения) Пациентов;
- соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
- индивидуальный подбор анестетиков, для исключения болевых ощущений, учитывая возраст Пациента, его аллергологический 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 учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).
- в соответствии с установленными гарантиями, безвозмездно в течение гарантийного срока устранить все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями Пациентом предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

Совокупность указанных обязательных гарантий, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

3.2. Пациент гарантирует:

- после выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг первым делом обратиться к Администрации Исполнителя, изложить суть замечаний (письменно, можно по эл. почте) и записаться на прием по своему обращению;
- изучить все пункты данного Положения для дальнейшего руководства, исполнения требований и условий соблюдения гарантий на лечение.

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) не возобновляется по новой и не дает дополнительную гарантию, при коррекции протезов в процессе использования, при переломах или повреждении зубов протеза в результате не правильного использования.

4.3. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок одна неделя и срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.

5. Снижение гарантийного срока и срока службы

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

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

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

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

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

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

5.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 50%;

5.4. При КПУ более 18 гарантии не даются.

5.5. При разрушении коронки зуба 50% и более гарантии не даются.

5.6. На эндодонтическое лечение зубов гарантия не дается.

6.Отмена гарантийного срока и срока службы

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

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое лечебное учреждение. Исключения составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;

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

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

6.1.4. Если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике; если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике; если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

6.1.5. Отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма; Отказ потребителя (пациента) от исполнения комплексного плана лечения, согласованного с пациентом.

6.1.6. При неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;

6.1.7. 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, беременность).

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

7.Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

7.1. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

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.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

№№	Наименование	Срок гарантии
1.	Лечение постоянных зубов	12 месяцев
2.	Лечение молочных зубов	7 дней

7.1.1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе: - При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 50%; - При КПУ>18 - гарантии не даются

7.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 50%.

7.1.3. Лечение пульпитов и периодонтитов связанных с лечением корневых каналов (эндодонтия), при выполнении работ мы гарантируем использование новейших материалов, технологий и методик. Но по не зависящим от врача причинам гарантия на эти зубы не может быть ограничена временными рамками.

7.2 Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

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.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся: коронки и мосты - штампованные, цельнолитые, металлокерамические, безметалловые, циркониевые; вкладки металлические, керамические, циркониевые; виниры; съёмные и частично-съёмные протезы, бюгельные протезы.

К временным ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки; временный съёмный протез.

№№	Наименование	Срок
1.	Съемные и бюгельные протезы постоянные	
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы и бюгели	12
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12
1.3.	Починка протезов, временный протез	2
2.	Одиночные коронки и мостовидные протезы постоянные (коронки, вкладки, виниры)	
2.1.	Штампованные, металлические и металлокерамические коронки	12 месяцев
2.2.	Безметалловые, керамические, циркониевые	12
2.3.	Коронки временные из пластмассы	1

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются: на установку временной ортопедической конструкции; при невыполнении рекомендованного плана лечения. Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев: - наличие подвижности зубов (гарантийный срок устанавливает врач); наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен; при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).

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

7.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены постоянными согласно врачебным рекомендациям (максимум не позднее 2-х месяцев после их изготовления). Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

7.2.3. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

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

7.3. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортодонтической стоматологии:

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология - неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов. *Исполнитель вправе гарантировать:* точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии; подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры; улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Гарантийный срок аннулируется: при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения; при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.); при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов - стоматологов; после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

7.4. **Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.**

Стоматологические заболевания, не указанные выше в таблицах, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся: обработка и пломбирование корневых каналов; профессиональная гигиеническая обработка полости рта; амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические; лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое); ортодонтическое лечение; профессиональное отбеливание зубов.

7.4.1. Обработка и пломбирование корневых каналов: опыт врачей - стоматологов показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

7.4.2. Постановка имплантатов.

Исполнитель гарантирует: обследование, и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов; проведение операции в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения; максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата; врачебный контроль, за процессом приживления имплантата.

7.4.3. Удаление зуба. Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет: максимально безболезненно; с адекватным хирургическим вмешательством. Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль. При этом Пациент обязан соблюдать все назначения врача, которые гарантируют положительный результат лечения.

7.4.4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей). Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

7.5. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости: - от индивидуальных особенностей пациента; - клинической картины болезни (ситуация в полости рта); - наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

7.6. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке, либо когда

возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии» или «Гарантия месяцев (лет)».

С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить Пациента под роспись.

8. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг)

8.1. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным.

К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблицах выше по тексту: - ортодонтическое лечение и ортодонтические аппараты; - эндодонтическое лечение; - профессиональная гигиена; - наложение повязки (временной пломбы); - хирургическое лечение; - пародонтологическое лечение; - отбеливание зубов.

Сроки выполнения работ/услуг при оказании стоматологических услуг.

№ п.п.	Наименование услуг	Сроки изготовления \ оказания
1.	Диагностика	
1.1.	Консультация врача; рентген снимки зубов	в день оказания
2.	Профилактическая стоматология	
2.1.	Герметизация фиссур; фторирование зуба(ов) и т.п.	в день оказания
3.	Пародонтологическая стоматология	
3.1.	Профессиональная гигиена полости рта; кюретаж пародонтального кармана; лечебная повязка; шинирование зубов и т.п.	в день оказания
4.	Терапевтическая стоматология	
4.1.	Лечение всех видов кариеса	в день оказания
4.2.	Лечение пульпита	От 1 до 14 дней
4.3.	Лечение периодонтита	От 10 дней до 6 месяцев

4.4.	Пломбирование полости зуба	в день оказания
4.5.	Пломбирование канала зуба	в день оказания
5.	Детская стоматология	
5.1.	Лечение молочных зуба	в день оказания
5.2.	Лечение пульпита молочного зуба в три посещения	в три посещения
6.	Хирургическая стоматология	
6.1.	Удаление зуба(ов)	в день оказания
6.2.	Хирургические операции и манипуляции	в день оказания
7.	Ортопедическая стоматология	
7.1.	Изготовление коронок и мостов	От 7 до 30 дней (в зависимости от объёма и сложности работы)
7.2.	Съёмное протезирование (съёмный протез, имедиат протез); Бюгельное протезирование (кламмера, замки)	От 14 до 30 дней (в зависимости от объёма и сложности работы)
7.3.	Временные коронки и мосты	в день оказания и до 4-х дней
7.4.	Починка съёмных протезов	От 3-х до 4-х дней

- Сроки выполнения работ требующие не однократное посещение, врач стоматолог оговаривает с Пациентом, в момент составления плана лечения.

- Сроки выполнения работ\услуг напрямую зависит с возможностями посещения стоматологии Пациентом и его самочувствием. Указанные сроки изготовления составлены с учётом 100% посещения Пациента к назначенному времени приёма Пациента в стоматологии. Если Пациент заболел, уехал, опоздал на приём или не явился, то сроки исполнения работ\услуг не являются для Исполнителя обязательными.

Генеральный директор
ООО НУЗ СК «Неболит»



С.Ю. Кайгородцева - С.Ю. Кайгородцева