

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ООО «Лона»

Пилипенко Н.Д.

2021 г.

Приложение № 1

от 11.01.2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы
при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», 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 на оказываемые в ООО «Лона» (далее по тексту – Клиника) стоматологические услуги (работы) и порядок установления гарантийных сроков, как в рамках программ добровольного медицинского страхования, так и по договорам на оказание платных медицинских услуг.

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на овеществленный (материальный) результат стоматологического лечения (изделие): пломба, реставрация зубов, коронка, виниры, вкладка, зубные протезы.

1.4. Учреждения (организации), оказывающие стоматологическую помощь, являются исполнителями, выполняющими работы или оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, а пациенты – потребителями этих услуг.

2. Основные понятия.

2.1. Гарантии в медицине, в стоматологии:

- **безусловные (обязательные) гарантии** – даются каждому пациенту, безусловно утверждают соответствие уровня подготовки медицинского персонала и материального обеспечения Клиники требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, соответствуют законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей. Предоставление обязательных гарантий – предпосылка для качественного лечения и его устойчивого положительного результата.
- **прогнозируемые гарантии** определяются обстоятельствами клинической ситуации и хода лечения, предвидением врача определенных результатов лечения, условий их сохранения на основе предыдущего клинического опыта врача, уверенности в эффективности используемых в ходе лечения технологий, методов и материалов. Прогнозируемые гарантийные показатели могут быть выше или ниже ожидаемых пациентом. При обсуждении плана лечения врач аргументирует возможность или невозможность определения гарантий в каждом случае индивидуально.

2.2. 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 овеществленных результатов лечения (изделий): пломб, зубных реставраций, постоянных коронок, вкладок, зубных протезов и ортодонтических конструкций.

2.3. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения 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).

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

Момент передачи результата работы пациенту фиксируется в медицинской карте и (или) в акте выполненных работ (оказанных услуг).

2.4. 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 (пломба выпала, протез сломался, коронка расцементировалась, скол искусственной коронки в эстетически значимых зонах). Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом.

3. Гарантийные сроки и сроки службы.

3.1. На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы (Приложение №1 настоящего Положения). В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от:

- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

3.2. 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 врачу или медицинскому регистратору поликлиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

3.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться Приложением №1 настоящего Положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

3.4. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается или срок ее снижается, либо, когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, лечащий врач обязан отразить эту ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии» или «Гарантия _____ месяцев».

С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в медицинской карте.

3.5. На отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики **гарантийные сроки и сроки службы установить не представляется возможным.** К их числу относятся:

- пломбы, реставрации зубов, эндодонтическое лечение которых проводилось ранее в других медицинских организациях;
- эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов);
- наложение повязки (временной пломбы);
- лечение заболеваний пародонта;
- отбеливание зубов;

- профессиональную гигиену полости рта;
- пломбы, реставрации при разрушении более 50% твердых тканей коронки зуба (показания для покрытия зуба искусственной коронкой);
- амбулаторные хирургические операции (удаление зуба, резекция верхушки корня, установка имплантата, коррекция альвеолярного отростка и т.д.);
- втулки (матрицы), перебазировка протеза;
- металлозащитное покрытие;
- изменение протезного ложа после удаления зубов или других хирургических вмешательств;
- ортодонтические конструкции (изменение зубочелюстного аппарата в процессе формирования челюстно-лицевого скелета и ортодонтического лечения).

3.6. Возможные случаи снижения гарантии. Сокращённый гарантийный срок. Существующие методики и технологии протезирования, реставрации зубов, наложения пломб, не позволяют дать полного гарантийного срока, указанного в Приложении 1 к настоящему Положению, при следующих заболеваниях и состояниях челюстно-лицевой области и зубов:

- наличие заболеваний пародонта: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 2-4 раза в год.
- бруксизм (ночное скрежетание зубов);
- неудовлетворительная гигиена полости рта;
- высокая интенсивность кариеса;
- при изготовлении ортопедических конструкций по желанию пациента при отсутствии четких медицинских показаний к данному виду работы (п.2.2. настоящего Положения)

Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и данную ситуацию в медицинской карте. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний и состояний.

3.7. Гарантийный срок и сроки службы исчисляются с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е.:

- на ортопедические виды работ - с момента установки постоянных конструкций во рту пациента и даты подписи пациента в акте выполненных работ;
- на пломбы и реставрации зубов - с даты наложения постоянных пломб и реставраций и даты подписи пациента в акте выполненных работ.

Указанные сроки при установке постоянных протезов исчисляются, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

3.8. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы в следующих случаях:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма зуба;
- выполненная работа не соответствует плану лечения (протезирования).

3.9. Обязательным условием установления гарантийных сроков является соблюдение рекомендованных врачом условий по эксплуатации ортопедических конструкций, реставрационных работ (использование специальных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, флоссов и т.д.).

3.10. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- гарантия аннулируется при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения;
- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью с целью коррекции работы, выполненной Исполнителем в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за

медицинской помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключением врачей, рентгенологическими снимками и др;

- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в медицинской карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается;
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);
- 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).

3.11. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

СРЕДНИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

Терапевтическая стоматология

- Постоянные пломбы	1 год
- Временные пломбы	3 дня.
На лечение зубов, на которых ранее были пломбы, установленные в другой клинике	6 мес.
Лечение зубов мудрости	1 мес.

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%.
3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, **гарантия аннулируется.**
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

Ортопедическая стоматология, хирургия

Постоянные ортопедические конструкции	1 год
Временные ортопедические конструкции	14 дней
Все виды съемных протезов	6 мес.
На протезирование зубов, на которых ранее были коронки, установленные в другой клинике	6 мес.
На лечение и постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее уже были пролечены в другой клинике.	7 дней.
Дентальные имплантаты	1 год

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, **гарантия аннулируется.**

3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

Стоматология детского возраста

Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	6 мес.
Лечение молочных зубов с диагнозом «пульпит» и «периодонтит»	1 мес.