

Утверждаю:
Директор ООО «Евродент плюс»
Е.Ю. Кильгишев
«01» января 2020 года

Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологической помощи в ООО "Евродент плюс"

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 "Евродент плюс" (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 течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении 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 (лечением, протезированием, коррекцией протезов) 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. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

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, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, 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, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любую другую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.; Пациент в процессе лечения, или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки; Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент был вынужден срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.; Пациент 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 ответственность 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. в соответствии с установленными стандартами); 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); если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения; при естественном износе матриц замковых съёмных протезов; Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Исполнителя возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе 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 медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешённых 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 Пациента с учётом его права и желания получать её по доброй воле; 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, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр; индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом 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 учётом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

7.2. Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Исполнителем, 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 (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.

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 – установка пломб, эстетическая реставрация (данные сроки устанавливаются 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 (лечению) 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, в т. ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры; безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид

циркония); частичные съёмные протезы; полные съёмные протезы; бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах).

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. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен; при желании Пациента выполнить работу по определённой им схеме и (или) при отсутствии чётких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

8.9. Лечащим врачом может быть установлен сокращённый гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с 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 (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то 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 в ортопедической конструкции; выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

8.13. Указанные ниже гарантийные сроки и сроки службы 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, месяцев	Срок службы, месяцев
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 (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования; краевое прилегание – определяется с помощью зондирования (пломба плотно прилегает к твёрдым 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 (соответствуют норме или нарушены); выпадение пломбы.

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

9.3. В ортопедической стоматологии, недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены поликлиникой 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; отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза; перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке; 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.

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 года	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		
2.9.1.	Паянные:		
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.	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.	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 съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12.	Полные съемные 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.