

Утверждаю:
Директор ООО «Стоматология Мошкунова»
_____ Мошкунов А.В.
«01 » августа 2018г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы на
результат оказания стоматологических услуг в
ООО «Стоматология Мошкунова»

1. Общее.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"; Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г.№323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

1.2 Настоящее положение создано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Стоматология Мошкунова» (далее именуемая «Клиника») и пациентом при оказании стоматологической помощи.

Положение закрепляет права Клиники в соответствии со статьей №5 ФЗ «О защите прав потребителей» по установлению сроков службы и гарантийных сроков на оказанные услуги (выполненные работы), а также устанавливает обязанности Клиники по устранению недостатков услуг(работ), обнаруженных в течение гарантийного срока либо в пределах установленных сроков службы.

1.3. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в Клинике.

1.4. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы, фиксация несъемных ортодонтических конструкций, съемных ортодонтических аппаратов.

1.5. 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, шин, ортодонтических аппаратов и др.

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 переданную ему исполнителем вещь.

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

Срок службы - это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления существенных недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался и т.п.).

2. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике.

На работы по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы.

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;

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Гарантия _____ дней», минимальный гарантийный срок 30 дней.

В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемого результата, но пациент настаивает на продолжении лечения и это не противоречит внутренним медицинским стандартам Клиники, в медицинской карте делается соответствующая запись и пациент подтверждает своей подписью желание выполнить работу со сниженной гарантией. Снижение гарантийных сроков согласовывается с пациентом до начала лечения с отметкой в медицинской карте и подписью пациента.

2.1. В терапевтической стоматологии:

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и покрытие зуба коронкой.

Виды работ:

Средние сроки
Гарантийный Службы

Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:

Кариес на жевательной поверхности зубов	1	2
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1	2
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1	2
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки, кариес в придесневой области.	1	2

Примечание:

1. Данные сроки устанавливаются для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.

2. 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.

Гарантийный срок на терапевтическое лечение молочных зубов – 6 месяцев при полной санации, и 3 месяца без полной санации полости рта.

2.2. В 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:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинают действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
Вкладки:		
из безметалловых материалов	1	3
из металла	1	5
из композиционных материалов	1	3
культевые штифтовые металлические	1	5
Коронки:		
пластмассовая (временная)	1 мес.	3 мес.
металлокерамическая	1	5
На диоксиде-циркония	1	5
Съемные протезы:		
частичный пластинчатый	6 мес.	3
полный пластинчатый	6 мес.	3
полный пластинчатый с сеткой	1	4
Бюгельные протезы:		
с литым базисом	1	5
на огнеупорной модели	1	5
Атачмен	0,5	2

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.

2.3. В ортодонтии:

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
Ретейнер	1 мес	1 мес
Замок брекета	1 мес	1 мес
Ортодонтический съемный аппарат	1 мес	1 мес
Ортодонтический несъемный аппарат(кроме брекетов)	1 мес	6 мес

2.4. Имплантация

Пациент, проходящий лечение с использованием дентальных имплантатов, получает гарантии на операцию и дальнейшее протезирование при условии прохождения комплекса профессиональной гигиены (далее КПП) на базе клиники.

При хорошей гигиене полости рта пациент освобождается от прохождения КПП, после проведения необходимой диагностики (окрашивание налета и определения гигиенических индексов). Обязательным требованием успешности лечения является 3D диагностика (для планирования лечения) до лечения, после хирургического этапа (для контроля интеграции имплантатов и определения их точного положения), а также последующей 3D диагностикой не реже одного раза в год.

В случае убыли десны по причине потери зубов пациенту будет предложена операция по пластики десны. В соответствии с мировой практикой на данную операцию гарантия отсутствует, данная процедура проводится до шести раз в одной области для достижения необходимого результата за счет средств пациента. Отказ пациента от данного лечения должен быть зафиксирован в медицинской карте. При возникновении вопросов эстетики после завершения лечения с протезированием в ситуации отказа от наращивания десны вся работа переносится за счет средств пациента.

3. Возможные случаи снижения или не предоставления гарантии.

3.1. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

3.2 Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса

профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;

- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Важное замечание.

1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (план лечения).

2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

3.4. Ввиду того, что предметом договора является оказание медицинских услуг, где результат во многом зависит от биологических особенностей организма, а также учитывая трудности чёткого прогноза результата лечения, возможно предоставление сокращённой гарантии в следующих случаях:

- гарантия на срок 3 месяца предоставляется на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой);
- гарантия не предоставляется на извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении не в ООО "Дентал Диагностика"
- гарантия не предоставляется на пломбу при разрушении >1/2 объёма зуба. Это является показанием к протезированию.

3.5. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) в виду их специфики установить не представляется возможным. К ним относятся:

- лечение корневых каналов зуба (первичное и повторное (перелечивание) при не возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами);
- профессиональная гигиеническая чистка зубов;
- временная повязка (пломба);
- амбулаторные хирургические операции, за исключением имплантации;
- лечение заболеваний пародонта;
- при лечении пульпита молочных зубов
- отбеливание зубов.

При необходимости лечения каналов после постановки пломбы при глубоком кариесе оно осуществляется за счёт пациента.