

**ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы
на результат оказания стоматологических услуг
в ООО Центр эстетической медицины «Консул СТ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг (именуемое в дальнейшем «Положение») разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ ФЗ «О защите прав потребителей» №2300- 1 от 07.02.92 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей», и последующими изменениями в Закон РФ «О защите прав потребителей», а также «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 г. Москва).

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО Центр эстетической медицины «Консул СТ» (именуемый в дальнейшем «Центр»).

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.

1.4. Ввиду того, что результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья пациента, а также того, что действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Центр, по независящим как от него, так и от пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги.

1.5. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов. Это связано с индивидуальными особенностями организма пациента, наличием или отсутствием у него хронических заболеваний и наследственными факторами.

1.6. Термины и определения

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, ортодонтических аппаратов.

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 изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты).

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 неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался, коронка расцементировалась, скол искусственной коронки).

1.7. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Центре

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Центре установлены гарантийные сроки и сроки службы (Таблица №1 «Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в терапевтической стоматологии в ООО Центр эстетической медицины «Консул СТ»; Таблица №2 «Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ортопедической стоматологии в ООО Центр эстетической медицины «Консул СТ» настоящего Положения). 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 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 администратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться Таблицей №1 («Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в терапевтической стоматологии в ООО Центр эстетической медицины «Консул СТ»), Таблицей №2 («Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ортопедической стоматологии в ООО Центр эстетической медицины «Консул СТ» 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, устанавливается в сокращенном сроке, при возникновении гарантийного обязательства, не предусмотренного настоящим Положением, лечащий врач обязан отразить причину изменения гарантийного срока в медицинской карте с указанием этого срока.

С особыми условиями по гарантии пациента необходимо ознакомить и предложить ему расписаться в медицинской карте.

4. Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в терапевтической стоматологии

4.1. 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.

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

4.2.1. При лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;

4.2.3. При лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - постоянное пломбирование корневых каналов и покрытие зуба коронкой.

4.3. При установлении гарантийных сроков на терапевтическую стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться Таблицей №1.

Таблица N21. Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в терапевтической стоматологии в ООО Центр эстетической медицины «Консул СТ»

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломбы из композитного светоотверждаемого материала:		
1.1	Пломба на жевательной поверхности зубов	18 мес.	36 мес.
1.2	Пломба на контактной поверхности резцов и клыков	12 мес.	24 мес.
1.3	Пломба на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	12 мес.	24 мес.
1.4	Пломба на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области	12 мес.	24 мес.
1.5	Пломба витального молочного зуба	3 мес.	3 мес.
1.6	Пломба девитального молочного зуба	1 мес.	1 мес.
1.7	Лечение молочных зубов в условиях неконтактности пациента	До 2х недель	До 2х недель

4.4. Сроки, указанные в Таблице №1 рекомендованы 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%.

4.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

4.6. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантийные сроки и сроки службы снижаются на 50%.

5. Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ортопедической стоматологии

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

5.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

5.2.1. Металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также

мостовидные конструкции;

5.2.2. Безметалловые конструкции из прессованной керамики (виниры, вкладки) и диоксида циркония;

5.2.3. Съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замковой и кламмерной системой фиксации.

2.3. К времененным ортопедическим конструкциям относятся:

5.3.1. Временные коронки;

5.3.2. Временные замещающие протезы.

5.4. Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и выдачей акта выполненных работ.

5.5. Гарантийный срок (часть гарантийного срока) и срок службы (часть срока службы) на ортопедические услуги сохраняется только в том случае, если соблюдаются обязательные условия по эксплуатации ортопедической конструкции: использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и пр.

5.6. При установлении гарантийных сроков на ортопедическую стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться Таблицей №2.

Таблица №2. Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ортопедической стоматологии в ООО Центр эстетической медицины «Консул СТ»

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
1.	Безметалловые реставрации:		
1.1.	Коронки, вкладки, виниры из керамики e-max и диоксида циркония	12 мес	24 мес.
2.	Коронки временные из пластмассы	–	–
3.	Коронки металлокерамические, цельнолитые	12 мес	24 мес.
4.	Съемные и бюгельные протезы (полные и частичные)	12 мес	24 мес.
5.	Работы и конструкции, не вошедшие в выше перечисленные	12 мес	24 мес.

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

5.8. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

5.9. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

5.10. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы снижаются и устанавливаются на усмотрение врача, но составляют не менее 1 месяца с момента сдачи работы.

5.11. В период срока гарантии и срока службы перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

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

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

5.12.1. 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;

5.12.2. 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 эстетическую реставрацию ортопедическую конструкцию один месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

5.13. До момента сдачи (принятия акта выполненных работ) ортопедической конструкции пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причине несоответствия выполненной работы той, что указана в плане лечения.

6. Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания отдельных стоматологических услуг

6.1. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги), не указанные в Таблице №1 и Таблице №2 настоящего Положения, в том числе:

- 6.1.2. Эндолонтическое лечение;
- 6.1.3. Профессиональная гигиена;
- 6.1.4. Наложение повязки (временной пломбы);
- 6.1.5. Хирургическое лечение;
- 6.1.6. Пародонтологическое лечение;
- 6.1.7. Отбеливание зубов.

7. Гарантия не распространяется

7.1. На зубы, эндодонтически ранее леченые в других клиниках.

7.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией.

7.3. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

7.4. На все и любые результаты услуг и работ, производившихся в условиях, когда пациент препятствовал манипуляциям врача, мешал или сопротивлялся лечению, а равно в случаях, когда пациент не исполнял полученные от лечащего врача рекомендации и назначения (т.е. неконтактность пациента).

7.5. На пломбы при индексе разрушения окклюзионной поверхности коронки зуба более 50% (ИРОПЗ более 50%). Рекомендована искусственная коронка.

7.6. На лечение каналов молочного зуба.

7.7. В детской терапевтической стоматологии условия гарантии по лечению зубов у детей оговариваются с врачом индивидуально. Лечащий врач вправе устанавливать гарантийный срок на лечение кариеса молочных зубов на срок от 0 до 3 месяцев с даты окончания работ. Лечащий врач обязан довести до законных представителей пациента и отразить в медицинской карте полную информацию о наличии или отсутствии срока гарантии. Причинами сокращения или отказа в установлении гарантии могут быть:

- 7.7.1. Неконтактность пациента,
- 7.7.2. Низкое качество домашнего ухода за полостью рта;
- 7.7.3. Несоблюдение графика посещений гигиениста стоматологического;
- 7.7.4. Несоблюдение любых иных рекомендаций доктора, в том числе по посещению осмотров.