

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии»

Г.А. Ремез

«04» апреля 2017 г.

Приложение 2 к приказу от 04.04.2017 г. № 37

Положение

«О гарантийных обязательствах и сроках службы на платные медицинские услуги, предоставленные ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии»

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 ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии» (далее «Клиника») перед «Пациентом» при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (действующая редакция от 28.03.2017 г.);
- Федеральным Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред.03.07.2016 г.);
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"),
- Федеральным законом № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"(ред. от 03.04.2017 г.);
- Приказом Минздрава РФ от 22.01.2001 г. № 12 «О введении в действие отраслевого стандарта «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении»

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. «Исполнитель» - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

2.2. «Пациент» - «Потребитель» медицинской услуги, обращающийся в медицинское учреждение или к медицинскому работнику за медицинской помощью.

2.3. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, «Пациент» вправе по своему выбору потребовать (ст.29 Закона «О защите прав потребителей»):

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.4. **Срок службы** – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков 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.

2.5. **Недостаток стоматологической услуги** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с «Пациентом» в Информированном добровольном согласии (Приложение к договору на оказание платных стоматологических услуг)

2.6. **Существенный недостаток стоматологической услуги** - 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.

2.7. **Безопасность услуги** – безопасность услуги для жизни и здоровья «Пациента» («Заказчика») при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии» и «Пациента»

В случае возникновения замечаний к выполненным работам и услугам «Пациент» должен обратиться в ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии» (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему или любому другому врачу.

- выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для «Пациента».
- в течение гарантийного срока замечания «Пациента» («Заказчика») рассматриваются по письменному заявлению.
- в течение гарантийного срока и (или) в течении установленного срока службы «Пациенту» («Заказчику») необходимо прийти на приём, завизировать заявление или претензию, выслушать рекомендации «Лечащего врача». Всё общение происходит в очной форме.

ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии»:

в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы «Пациентом» вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы

в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если «Пациент» («Заказчик») докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

- Гарантийный срок на услуги, выполненные специалистами ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии», устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата услуги «Пациенту» («Заказчику»), т.е. с момента окончания лечения.
- Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем «Пациент» («Заказчик»), или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если «Пациент» («Заказчик») в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

5. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- «Пациент» («Заказчик») в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение (для проведения нового лечения или перелечивания того зуба, (дефекта зубного ряда, клинической ситуации), лечение которого осуществляется (или осуществлялось) в ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии»).

Исключение составляют те случаи, когда «Пациент» («Заказчик») вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из медицинской карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

- Если «Пациент» («Заказчик») принимает решение прекратить лечение в ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии», необходимо написать заявление о расторжении договора.
- «Пациент» («Заказчик») в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устраниить выявленные недостатки;
- «Пациент» («Заказчик») по неуважительным причинам, не предупредив «Лечащего врача», пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда «Пациент» («Заказчик») вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;
- «Пациент» («Заказчик») настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом «Заказчик» расписывается в медицинской карте «Пациента» о том, что он проинформирован «Лечащим врачом», но настаивает на своём методе лечения. С этого момента «Исполнитель» вправе продолжить оказание «Пациенту» («Заказчику») стоматологических услуг, но ответственности за их качество «Исполнитель» не несёт, и гарантийный срок на оказываемые платные стоматологические услуги «Пациенту» («Заказчику») не устанавливается;
- Нарушение «Пациентом»/«Заказчиком» рекомендаций и назначений «Лечащего врача», несоблюдением индивидуальной правильной гигиены полости рта (регулярный и правильный уход, ежедневная гигиена зубов и десен, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами).

- Если после лечения в период действия гарантит у «Пациента» («Заказчика») 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;

- Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

- «Пациент» («Заказчик») был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии» возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

В случае несоблюдения «Пациентом» («Заказчиком») указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них «Заказчика»), «Пациент» («Заказчик») лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6. 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.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов с последующей обтурацией устьев с помощью постановки постоянной пломбы или дальнейшего протезирования

7. Услуги по ортопедической стоматологии

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.

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 съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту «Пациента» («Заказчика»), что подтверждается записью в амбулаторной карте и актом приемки-сдачи оказанных платных медицинских услуг.

Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 5 настоящего Положения **не устанавливаются**:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает «Лечащий врач»;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1-2 раза в год.

Гарантийный срок устанавливает «Лечащий врач» в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- при желании «Заказчика» («Пациента») выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом «Заказчика».

Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает «Заказчику» («Пациенту») с записью в амбулаторной карте.

В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если, по вине «Пациента» («Заказчика») по различным причинам временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии» снимается.

До момента сдачи ортопедической конструкции «Пациент» («Заказчик») 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).

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

Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии» в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки: 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 пластиничном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов;

8. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся услуги:

- повторное эндолонтическое лечение;
- операция по установке зубного имплантата;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- операция удаления зуба;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- при восстановлении зубов, разрушенных более чем на $\frac{1}{2}$ объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

9. Реставрация и лечение зубов во фронтальном участке (передних) является условным (без каких-либо гарантий) при:

- отсутствии жевательных зубов;
- патологии прикуса;
- наличие вредных привычек;
- наличие профвредностей (охранники, спортсмены, музыканты духовых инструментов и т.п.).

10. Эндолонтическое лечение

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

Эндолонтическое лечение по поводу острого и хронического гранулирующего или грануломатозного периодонтита и кисты корня зуба является условным.

11. Постановка имплантатов

Во всех случаях при установке имплантатов «Пациенту» («Заказчику») гарантируется:

- обследование и учет общего состояния здоровья «Пациента» («Заказчика») до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- максимальная безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

12. Удаление зуба

Гарантируется, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль и т. д.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на Федеральном или Областном уровне, регулирующие взаимоотношения «Пациентов» («Заказчиков») и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

к Положению «О гарантийных обязательствах и сроках службы на платные медицинские услуги, предоставленные ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии» от 04.04.2017 г.

Ортопедическая стоматология

Гарантийные сроки на виды работ, предоставленные «Исполнителем»:

Виды работ	Гарантийные сроки
Пластмассовая коронка	1 месяц
Металлическая коронка	12 месяцев
Металлокерамическая коронка	12 месяцев
Керамическая коронка Е-такс	12 месяцев
Керамическая вкладка Е-такс	12 месяцев
Литая многокорневая культевая вкладка	12 месяцев
Композитная коронка, вкладка	12 месяцев
Цельноцирконевая вкладка	12 месяцев
Балка с опорой на 4 импланта	индивидуально
Люминир керамический	12 месяцев
Винир керамический	12 месяцев
Съемные протезы	6 месяцев
Временные (любые) конструкции	2 недели
Дентальные импланты	24 месяца

На протезирование зубов, на которых ранее были коронки, установленные не в Клинике «Исполнителя» – устанавливается гарантия 6 (Шесть) месяцев.

На лечение и постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее уже были пролечены не в Клинике «Исполнителя» - 1 неделя

Сроки службы:

- стоматологических конструкций составляют - 2 года,
- съемных протезов - 1 год,
- дентальных имплантов - 5 лет,
- всех временных протезов - 2 недели.

Примечание:

1. В течение вышеуказанных сроков ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии» гарантирует: устранение недостатков, выявленных в процессе эксплуатации.
2. при неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования, сроки гарантии и годности аннулируются.
3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
4. При протезировании на импланты сроки гарантии и сроки службы определяются индивидуально. В соответствии с конструкцией протеза.

Генеральный директор
ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии»

РЕМЕЗ Г.А.



Приложение № 2
к Положению «О гарантийных обязательствах и сроках службы на платные медицинские услуги, предоставленные ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии» от 04.04.2017 г.

Терапевтическая стоматология (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Гарантийные сроки на виды работ, предоставленные «Исполнителем»:

Виды работ	Гарантийные сроки
Постановка пломбы (первичное)	12 месяцев
Временная пломба	3 дня
Герметизация фиссур	12 месяцев
Лечение фиссурного кариеса	12 месяцев
Лечение некариозных поражений зуба	12 месяцев
Лечение корневых каналов:	12 месяцев
Лечение корневых каналов первичное	12 месяцев
Пломбирование канала гуттаперчей	12 месяцев
Виды работ	Гарантийные сроки
Лечение корневых каналов ранее в других клиниках	6 месяцев

Сроки службы:

- **всех постоянных пломб составляют 2 года,**
- **временных пломб – 7 дней.**

Примечание:

1. Данные сроки определены «Пациентам» («Заказчикам») с одиночным кариесом и множественным стабилизированным, или при медленно текущем процессе.
2. При КПУ зубов 13-18, сроки снижаются на 30%.
3. При КПУ зубов больше 18, сроки снижаются на 50%.
4. При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийные сроки аннулируются.
5. При изменении цвета пломб гарантии не устанавливаются (изменение цвета пломб обусловлено пищевыми красителями и вредными привычками (чай, кофе, курение и т.д.).

Генеральный директор
ООО «Центр Стоматологии и Имплантологии»

РЕМЕЗ Г.А.

