

«Утверждаю»

Генеральный директор

ООО «Стоматологическая поликлиника №2»


О.Г. Пучкова

« 29 » октября 2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Стоматологическая поликлиника №2»

1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Стоматологическая поликлиника №2» перед Пациентом при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг утвержденными Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить законные требования пациента.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо на устранение которого требуется большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор).

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу по-

требителя

Исполнитель - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, имплантаты и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не овеществленные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил поведения в медицинской организации, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и поликлиникой и врачебных рекомендаций.

Срок гарантийных обязательств и срок службы исчисляется с момента передачи результата работы потребителю, т.е. со дня окончания оказания услуги.

В течение установленного срока гарантийных обязательств, при обнаружении недостатков, возникших по вине исполнителя потребитель (заказчик) имеет право на:

- устранение недостатков оказанной услуги;
- изготовление другого изделия из однородного материала такого же качества или повторное оказание услуги. При этом пациент обязан вернуть ранее переданные ему изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты и прочее).

В течение установленного срока службы исполнитель устраняет только существенные недостатки, если они возникли по вине исполнителя до дня окончания оказания услуги потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Исполнитель имеет право произвести проверку качества оказанной услуги. Потребитель (Заказчик) вправе участвовать в проверке качества оказанной услуги.

Исполнитель не несет ответственности за недостатки в отношении оказанной услуги, на которую установлен гарантийный срок и срок службы, если они возникли вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы (например, откол зуба, пломбы или искусственной коронки при удалении зуба и т.д.).

Исполнитель доводит до сведения Потребителя (Заказчика) сроки гарантийных обязательств в договоре. В случае отсутствия сроков гарантийных обязательств в договоре к услугам применяются сроки, указанные в данном Положении (размещенном на стенде или на сайте ООО «Стоматологическая поликлиника №2» либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте). Стоматологические медицинские услуги, не указанные в настоящем Положении не имеют установленных сроков гарантийных обязательств и сроков службы в связи с тем, что лечение заболеваний при оказании данных услуг связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих, заболеваний осложнения лечатся в общем порядке.

Исполнитель назначает потребителю проведение 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 особенностями состояния полости рта.

При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в ООО «Стоматологическая поликлиника №2», недостатки, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

Возможный дискомфорт, вызванный спецификой стоматологических методик, являясь нормальной реакцией организма на физическое, химическое воздействие препаратов, который проходит в течение разумного срока и о которых потребитель (заказчик) был заранее предупрежден специалистом, а также обострение имевшихся до вмешательства патологических состояний и хронических заболеваний (например, патологии височно-нижнечелюстного сустава), не являются пока-

зателем плохого качества услуг и основанием для претензий к Исполнителю.

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

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует конструкции, предусмотренной планом протезирования (планом лечения). После окончания оказания услуги, замечания по вышеуказанным причинам, не являются показателем плохого качества услуг и основанием для претензий к Исполнителю.

Рекомендации для улучшения адаптации, и удлинения сроков эксплуатации ортопедических конструкций:

- исключение курения, а также таких вредных привычек, как удержание карандаша, ручки во рту, семечки и прочих;
- проведение тщательной гигиены полости рта;
- при наличии ортопедических конструкции из керамики металлокерамики, циркония и прочих материалов или имплантатов обязательным условием сохранения сроков гарантийных обязательств и сроков службы является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год, в зависимости от клинической ситуации, и соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ершиков, ирригатора, очищающих таблеток и т.д. для гигиенической обработки рта);

В случае несоблюдения потребителем в гарантийный период рекомендации и(или назначения врача, в т.ч. по уходу за полостью рта, сроков профилактических осмотров и других рекомендаций, предусмотрено уменьшение или аннулирование сроков гарантийных обязательств и сроков службы. Потребитель (Заказчик) лишается права ссылаться на недостатки в работе, возникшие в результате не соблюдения указанных требований.

Уменьшение сроков гарантийных обязательств и срока службы, при оказании стоматологической помощи:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70 % (при оценке гигиены полости рта используется упрощенный индекс гигиены полости рта);
- в случае нарушения графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, а также просрочки контрольного осмотра со стороны потребителя более чем на 1 месяц, сроки гарантийных обязательств и службы уменьшаются на 50%.

Гарантийные обязательства и сроки службы не сохраняются (аннулируются):

- в случае травм и иных повреждений челюстей, в случае выявления или возникновения у потребителя, в период действия сроков гарантийных обязательств и сроков службы, заболеваний внутренних органов (эндокринных заболеваний, обострении хронических заболеваний и т.п.), а также изменения физиологического состояния организма (беременность, длительный прием лекарственных препаратов при лечении заболеваний, при возникновении новых заболеваний, вредные внешние воздействия и т.п.), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих их тканях;
- в случае самостоятельного устранения выявленных недостатков;
- в случае форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- в случае неиспользования изготовленных съемных протезов более 1 месяца;
- при невыполнении особых условий необходимых для обеспечения качества лечения (например: несоблюдение белой диеты после реставрации и отбеливания, неиспользование ретенционных кап и дут после ортодонтического лечения, откол после хирургического вмешательства и т.п.);
- при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, а так же просрочка контрольного осмотра со стороны потребителя более чем на 3 месяца.

Сроки гарантийных обязательств и сроки службы на отдельные виды услуг ввиду их специфики установить не представляется возможным: на восстановление (реставрацию) скола керамической массы прямым методом; на временные ортопедические конструкции (временные пластмассовые коронки, временные замещающие протезы); на анестезию (при анатомических и физиологических индивидуальных особенностях организма и при выраженных воспалительных явлениях); на физиотерапевтические процедуры; на профилактические процедуры (профессиональная гигиена полости рта, реминерализующая терапия, герметизация фиссур и т.д.); на биологические методы лечения пульпита; на повторное эндодонтическое лечение ранее пролеченных зубов; на извлечение инородных тел из корневого канала; на наложение повязки (временной пломбы); на пародонтологическое лечение; на хирургическое лечение, на профессиональное и внутрикоронковое отбеливание; на остеопластику и пластику мягких тканей: на зубы с диагнозом периодонтит и другой периапикальной и или паролонгальной патологией, и прочие стоматологические вмешательства, исход которых зависит от индивидуальных особенностей и компенсаторных возможностей организма.

Сроки гарантийных обязательств и сроки службы не распространяются: на зубы, эндодонтически ранее леченные в других медицинских организациях; на восстановление зуба пломбой при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования), на втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

В отдельных сложных случаях, при согласии потребителя (заказчика), оказание стоматологических услуг может производиться без гарантированного положительного результата. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, исполнитель может предложить потребителю (заказчику) консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных стоматологических вмешательств. Если в ходе лечения, всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то потребитель (заказчик) оплачивает, только новые услуги и не оплачивает выполнение ранее оказанных услуг. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом исполнителю и незамедлительно явиться на приём к врачу.

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Приложения:

- 1.Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.
 - 2.Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.
 - 3.Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортодонтической помощи
-

Сроки гарантийных обязательств и сроки службы на виды услуг:

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи Приложение №1

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из химического композита (жидкость-порошок)		
1.1.1.	I класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.2.	II класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.3.	III класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.4.	IV класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.5.	V класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.2.	Пломба из химического композита (паста-паста)		
1.2.1.	I,II,III,IV,V классы по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.3.	Пломба из композита светового отверждения		
1.3.1.	I класс по Блеку	1 год	1 год
1.3.2.	II класс по Блеку	9 месяцев	1 год
1.3.3.	III, IV, V классы по Блеку	9 месяцев	1 год
1.3.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	1 год
1.4	Пломба из цемента(силикатного, силикофосфатного)		
1.4.1	I класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
1.4.2.	II класс по Блеку	0,5 месяца	1 месяц
1.4.3.	III класс по Блеку	1,5 месяца	1,5 месяца
1.4.4.	IV класс по Блеку	нет	нет
1.4.5.	V класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
1.5.	Виниры	9 месяцев	1 год
1.6.	Вкладки	9 месяцев	1 год

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30,0%; при КПУ более 18 – сроки снижаются на 50,0%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70,0%.

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи
Приложение №2

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1	Вкладки:		
2.1.1	Из металла	6 мес.	9 месяцев
2.1.2	Из металлокерамики	1 год	1 год
2.1.3	Из фарфора	1 год	1 год
2.1.4	Из пластмассы	6 мес.	1 год
2.2	Виниры	9 мес.	1 год
2.3	Коронки:		

2.3.1	Из металлокерамики	1 год	1 год
2.3.2	Штампованные коронки:		
2.3.3.	Из стали	6 мес.	9 месяцев
2.3.4	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.3.5	Из стали	6 мес.	9 месяцев
2.3.6	Коронки цельнолитые:		
2.3.7	Из КХС	1 год	1 год
2.3.8	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 мес.	1 год
2.3.9.	Постоянные пластмассовые коронки	6 месяцев	9 месяцев
2.4.	Алгезинные протезы	1 год	1 год
2.5.	Мостовидны протезы паянные из стали	6 месяцев	9 месяцев
2.6.	Цельнолитые из КХС	1 год	1 год
2.7.	Цельно литые с облицовкой из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.8.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	1 год
2.9.	Бюгельные протезы	1 год	1 год
2.10.	Частичные съёмные пластиночные протезы	1 год	1 год
2.11.	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	1 год
2.12.	Частичные съёмные протезы из термопластических материалов	1 год	1 год
2.13.	Полные съёмные протезы из термопластических материалов	1 год	1 год
2.14.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется;
3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортодонтической помощи.

Приложение №3

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
3.1	Съемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	Период лечения на данном аппарате
3.2	Фиксация брекета на композит светового отверждения	1 месяц	Период лечения