

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО Первой
стоматологической клиникой
«Голливуд»

_____ Н.Н. Коныхов
« ____ » _____ 20__ г.

**Положение об установлении гарантийного срока
и срока службы при оказании стоматологической помощи
в ООО Первой стоматологической клинике «Голливуд»**

Настоящее Положение регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО Первой стоматологической клиникой «Голливуд» (далее Клиника) и Пациентом при оказании платных медицинских услуг стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Приказом Минздрава «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».

1.2. Необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг возникает в связи с тем, что, во-первых, Клиника, как исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Во-вторых, Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

2. ПРАВА ПАЦИЕНТА

В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка

в

выполненной работе (оказанной услуге), Пациент вправе по своему выбору потребовать:

. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или

повторного выполнения работы. (При этом, когда речь идёт об ортопедических

стоматологических услугах, Пациент обязан возвратить ранее переданное

ему ортопедическое изделие).

Под недостатком выполненной работы (оказанной услуги) в настоящем Положении

понимается несоответствие выполненной работы (оказанной стоматологической услуги)

обязательным требованиям медицинских стандартов, подтверждённое заключением

Врачебной комиссии самой Клиники, или заключением независимого эксперта,

принятого Клиникой.

2.3.Срок службы материалов, используемых Клиникой при оказании стоматологической

помощи Пациентам, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему

Положению и определяется с момента окончания лечения периодом времени, в течение

которого материал пригоден к использованию.

2.4.На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за

существенные недостатки, возникшие по её вине.

Под существенным недостатком в настоящем Положении понимается недостаток,

который делает невозможным или недоступным использование результата работы в

соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на

устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

2.5.В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине

Клиники, Пациент вправе (за исключением п. 4.2. настоящего Положения) предъявить

Клинике требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении

установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Если срок службы не

установлен, то в течение 10 лет со дня окончания лечения.

Указанные требования должны быть устранены Клиникой в течение 20 дней со дня

предъявления обоснованного требования Пациента, если более короткий срок не установлен

договором.

3. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

3.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2,3 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

3.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов

исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, в любое другое медицинское учреждение или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

4. ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

4.1. Клиника обязана в течение установленного:

- . гарантийного срока – устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом;
- . срока службы – устранять только существенные недостатки.

4.2. Действие п.4.1. не распространяется на те случаи, когда Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением:

4.2.1. обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение.

Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

4.2.2. самостоятельно пытался провести ремонт ортопедического протеза подручными средствами;

4.2.3. по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

4.2.4. 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, протоколами).

4.3. Клиника обязана доводить до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии.

4.4. Гарантийный срок сохраняется только при соблюдении всех рекомендаций врача, а также при прохождении профосмотра не реже чем 1 раз в 6 месяцев.

4.5. Перебазировка съемных ортопедических конструкций не относится к гарантийным случаям, проводится по мере необходимости, в зависимости от индивидуальных особенностей.

4.6. Замена матриц в съемных ортопедических конструкциях с замковыми креплениями – к гарантийным случаям не относится, проводится раз в 6 месяцев, либо по мере их износа.

5. ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ СЛУЧАИ

5.1. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 1 к настоящему Положению, не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения в силу индивидуальных особенностей организма пациента. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе без установления гарантийных сроков.

5.2. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании терапевтической стоматологической помощи
(постановка пломб, эстетическая реставрация)

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1. Пломба из композита светового отверждения			
1.1.	I, III, V класс по Блэку	2 года	4года
1.2.	II класс по Блэку	2года	4года
1.3.	IV класс по Блэку	2года	4года
2.	Виниры	8 месяцев 1год	1,5 года 3
3.	Вкладки	2года	2 года 4
4.	Пломба из стеклоиономерого цемента (VITREMER)		

Примечание:

1. Данные 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%.
2. Гарантийные сроки не распространяются на эндодонтическое лечение.
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

*на виды работ при оказании терапевтической помощи на детском приеме при
лечении молочных зубов и постоянных с несформированными корнями (постановка
пломб, эстетическая реставрация)*

№.№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
	2. Пломба из композита светового отверждения		
2.1.	I, III, V класс по Блэку	24 часа	1 месяц
2.2.	II класс по Блэку	24 часа	1 месяц
2.3.	I V класс по Блэку	24 часа	1 месяц
2.	Штампованные коронки из нержавеющей стали:	6 месяцев	1 год
3.	Пломба из стеклоиономерного цемента (VITREMER)	3 мес	6 мес

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 8-10 – сроки снижаются на 30%. При КПУ>10 – сроки снижаются на 50%.
2. Гарантийные сроки не распространяются на эндодонтическое лечение.
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.
4. При наличии заболеваний обменного характера (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы)- сроки уменьшаются на 80%

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании ортопедической стоматологической помощи

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки из металла, штифт	2года	4 года
1.1	Вкладки из композиционного материала	2года	4 года
2.	Виниры	1 год	3года
3. Коронки:			
3.1. Счит-ся временными	из пластмассы	2нед	6мес
3.2.	из металлокерамики	2года	4года
3.3	из композиционного материала	1 год	1,5 года
3.4.	из безметалловой керамики	2 года	4 года
3.5.	из диоксида циркония	2 года	4 года
4. Штампованные коронки:			
4.1.	из стали	1 год	2 года
4.2.	комбинированные	6 мес	1,5 года
5.	Цельнолитые коронки	2года	4года
6.	Мостовидные протезы:		
6.1.	штамповано-паянные	1 год	2 года
6.4.	цельнолитые	2года	4года
6.5.	металлокерамические	2года	4года
7.	Бюгельные протезы	2года	4года
8.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	3года
9.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	3года
11.	Протезы с опорой на Имплантаты:		
11.1	несъемные	2 года	4 года
11.2	съемные	2 года	4 года
12.	Косметическая Пластинка	2 недели	6 мес.

Примечание:

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

2. При нарушении графиков профилактических (контрольных) осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании хирургической стоматологической помощи

1. Удаление зуба

Учреждение гарантирует, что удаление зуба произойдет с адекватным хирургическим вмешательством при адекватном обезболивании.

Так же Учреждение гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ *с целью установления сроков гарантии и сроков службы*

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения четырех критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановлен- ной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (а норме – отсутствует).

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

К категории существенных недостатков относятся следующие: выпадение пломбы, скол коронки зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.

2. Ортопедическая стоматология

Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- изменение цвета протезов.
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- отломкламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах сроков службы:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба.
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки.
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- перелом протезов.
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

3. Ортодонтическая стоматология

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантограмме, диагностическим моделям челюстей, после опроса пациента;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

К ортодонтическому лечению относят услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. Ортодонтическая стоматология - неточная наука, поэтому врач, проводящий лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов.

4. Детская стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения четырех критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановлен- ной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);

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

К категории существенных недостатков относятся следующие: выпадение пломбы, перелом коронки зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.