«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Центр Ортодонтии №1»

_____ Е.В. Репенько

Приказ № 22-10 от 22.10.2019 г.

М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Центр Ортодонтии №1»

Введено в действие с 01.11.2019 г.

Курск

2019

1. Общие положения.

1.1. Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Центр Ортодонтии №1» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», 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 04.10.2012 N 1006; Порядком оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденным Приказом Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 N 1496н, Порядком оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями, утвержденным Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 ноября 2012 г. N 910н.

1.2. Настоящее Положение создано в целях защиты прав потребителя и улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между медицинской организацией – ООО «Центр Ортодонтии №1» и потребителем при оказании стоматологической помощи за счет личных средств потребителя.

1.3. Настоящее Положение обязательно для персонала и потребителей медицинских услуг, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработано в целях реализации предусмотренных законом прав пациента как потребителя медицинских услуг.

2. Основа гарантий качества лечения

2.1. В основу гарантий качества лечения потребителей медицинских услуг входят три основные обязанности врача и одна, но чрезвычайно важная обязанность пациента. Они в системе управления качеством обеспечивают надежные сроки клинического благополучия при проведении лечения различных стоматологических заболеваний:

1. Правильный выбор метода лечения (зависит от полного, точного и всестороннего обследования - сбора жалоб, анамнеза, объективных данных и поставленного диагноза).
2. Строгое соблюдение профессиональных стандартов и клинических протоколов препарирования зубов и зубных рядов в различных клинико-диагностических группах (зависит от уровня квалификации и практического навыка врача-стоматолога, заинтересованности врача в результате лечения).
3. Соблюдение профессиональных стандартов в процессе изготовления и постановки стоматологического изделия (зависит от перечня применяемых материалов, изделий, использования технологий, а также установленных объемов государственных гарантий бесплатной стоматологической помощи и полноты обеспечения медико-технологического процесса юридическим лицом).
4. Соблюдение пациентом правил гигиены, профилактики и ухода за полостью рта (зависит от ответственности и бережного отношения самого пациента к собственному здоровью и выполненной в полном объеме работе врача, доступности рекомендаций, данных врачом пациенту).

3. Термины, сокращения, определения и последствия

3.1. ***Гарантийное обязательство*** – это согласие стоматологической клиники возместить потери, понесенные пациентом, обычно путем денежных выплат, ремонта, замены или восстановления, в результате оказанных медицинских услуг по стоматологической помощи.

3.2. ***Гарантийный срок на результат работы*** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в 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 потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы ~~(оказанной услуги)~~ своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок на медицинские изделия обозначает срок, в течение которого изготовитель (их производитель) ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения пациентом правил пользования таким изделием.

3.3. ***Недостаток*** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

Гарантийный срок (Приложение 1) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

3.4. ***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.

На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1) стоматологическая клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

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

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Указанные требования должны быть устранены исполнителем. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещении убытков.

3.6. Гарантии в медицине разделяются на две группы:

1) *безусловные, или обязательные*; прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

2) *прогнозируемые гарантии* - это предвидение врачом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

4. Правила предоставления безусловных, или обязательных гарантий

4.1. В безусловном, обязательном порядке клиника гарантирует:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума специалистами клиники (как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента);
- проведение лечения специалистами, имеющими дипломы, сертификаты, подтверждающие их право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- выбор альтернативных методов лечения;
- выбор плана лечения, исходя из временных и финансовых возможностей пациента;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использований разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая благодаря наличию должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, благодаря высокопрофессиональной подготовки врачей, медсестер, администраторов, а также специальные средства контроля их работы;
- проведение контрольных бесплатных осмотров;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемых врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе

или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов с учетом имеющихся в стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

Совокупность данных безусловных, или обязательных гарантий и создает предпосылку к качественному лечению и устойчивости его результатов.

5. Правила предоставления прогнозируемых гарантий

5.1. На большинство работ (услуг), а также медицинских изделий и материалов, используемых при оказании стоматологической помощи, в клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы.

5.2. В ООО «Центр Ортодонтии №1» устанавливается максимальный срок гарантии1 год, срок службы – 2 года при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100% (при лечении по комплексному Плану лечения). Это сроки стандартной гарантии.

Стандартная гарантия устанавливается при условии выполнения пациентом всего комплекса мероприятий, входящих в комплексный план лечения, и соблюдения им всех рекомендаций лечащего врача и других привлекаемых в процессе лечения специалистов в постманипуляционном периоде, в том числе посещения врача в установленное время в целях профилактического осмотра, диагностики, выполнения профилактических мероприятий (парадонтологической чистки, устранения парадонтальных и костных карманов и пр.) и получения новых рекомендаций по профилактическим мероприятиям для поддержания стоматологического здоровья пациента.

5.3. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом персонально для каждого потребителя в зависимости:
- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- выбранного пациентом Плана лечения – альтернативного и/или ситуационного;
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

Это ограниченная гарантия.

В ситуации, когда лечащий врач уверен в необходимости сокращения гарантии, он обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте пациента с четкой формулировкой: «Ограниченная гарантия» и указать четкие гарантийные сроки. Соответствующую запись внести в Гарантийный талон потребителя.

Ограниченная гарантия устанавливается на срок от 1 (одного) дня до 3 (трех) месяцев в зависимости от клинической ситуации и оговаривается с пациентом при составлении индивидуального плана лечения, отличного от комплексного плана лечения, при условии соблюдения пациентом Рекомендаций по уходу за полостью рта и зубами во время лечения и в постманипуляционном периоде и обязательных посещений после проведенного лечения в сроки, устанавливаемые лечащим врачом.

5.4. В ситуация, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемой гарантии, но пациент настаивает на продолжении лечения - врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте пациента с четкой формулировкой: «Гарантия 1 (один) день», соответствующую запись внести в Гарантийный талон пациента.

5.5.Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п.

5.6. Гарантийный срок устанавливается только при выполнении плана лечения.

5.7. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

5.8. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

5.9. Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у Потребителя отсутствуют либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо либо косвенно влияют либо могут повлиять на состояние полости рта, как-то: длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов, заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования, беременность и др.).

5.10. О гарантийных сроках пациент извещается в письменном виде лечащим врачом, при этом потребителю вручается Гарантийный талон под расписку, который является неотъемлемой частью заключенного Договора об оказании медицинских услуг.

5.11. В случае если потребитель не согласен с установленными гарантийными сроками, он вправе обратиться к Главному врачу клиники для консультации по вопросу установленных ему на лечение гарантийных сроков в дни и часы приема, определенные для приема потребителей (пациентов).

5.12. Гарантия имеет силу только в случае, если потребитель при обнаружении им недостатков оказанной услуги незамедлительно, в срок до 7 (семи) дней с учетом даты обнаружения недостатка, обратиться к Исполнителю.

В случаях попыток потребителем самостоятельно устранить выявленный недостаток, в том числе с помощью специалистов из других стоматологических организаций, или задержки на срок более 7 (семь) дней с даты обнаружения недостатка, Исполнитель оставляет за собой право установить иные сроки гарантии или полностью отказаться от гарантийных обязательств, исходя из клинической картины пациента.

5.13. Гарантия не распространяется:

- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
-на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);
- на повреждения зубов или конструкций объектами, не включенными в пищевой рацион человека: камни, скорлупа, кости, металлические предметы, пластмассовые изделия, химические вещества и пр., - а также термически не обработанными продуктами питания (мясо, птица, рыба, зерновые культуры твердых сортов и сельскохозяйственные культуры, подлежащие термической обработке);
- на дефекты и недостатки, возникшие в результате резкого ухудшения состояния общего здоровья пациента вследствие заболевания: тяжелыми инфекционными заболеваниями (ВИЧ, сифилис, туберкулез, гепатит А,В,С, и др.), сердечно-сосудистой системы (инсульта, инфаркта, тромбоза сосудов и др.), гормонального фона (сахарный диабет любого типа, заболевания щитовидной железы, гипофиза и надпочечников и др.), которые не были оговорены пациентом или скрыты им перед началом и во время медицинского вмешательства по стоматологической помощи, или возникли после проведенного стоматологического лечения, или возникли вследствие неконтролируемого ухудшения имеющихся заболеваний;
- на дефекты и недостатки, если пациент ранее проходил лечение остеопороза препаратами, влияющими на костный обмен, и до начала и во время стоматологического лечения скрыл этот факт от лечащего врача;
- на повреждения, возникающие в случае эпилепсического припадка или иных видах судорог, вызванных приемом различных химических веществ и физических воздействий (удары током, термические и химические ожоги и пр.);
- на любые повреждения и недостатки, возникшие в результате применения пациентом наркотических и иных психо-активных веществ без назначения врача, которые вызывают ухудшение общего состояния здоровья, если пациент скрыл факт употребления таких веществ до начала и во время стоматологического лечения, или начал употреблять таковые вещества в период действия гарантийных сроков;
- на повреждения в случае причинения ущерба здоровью пациента в результате дорожно-транспортного происшествия, несчастного случая, травмы, противоправного посягательства третьих лиц;
- на недостатки, дефекты и повреждения в результате нарушения пациентом условий эксплуатации зубов и/или конструкций вследствие употребления в пищу продуктов с критическими температурами или путем воздействия критических температур на зубы и конструкции (холодное, горячее, резкий перепад – «холодное-горячее»), а также прямое воздействие химических веществ (кислот, щелочей, активных окислителей, красителей и др.);
- на повреждения, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы: поражение электрическим током, удар молнии, отравление химическими веществами и газами, кома, пожар, наводнение и иные стихийные бедствия, причинение вреда в результате боевых действий, утопление;
- на повреждения и недостатки, возникшие в результате причинения пациентом умышленного вреда своему здоровью: порча зубов и/или конструкций, попытки суицида, нанесение себе побоев и/или ударов (в том числе предметами), открытие зубами упаковки и тары продуктов и напитков и других товаров, разламывание зубами и/или конструкциями орехов, перекусывание нитей и других предметов, удержание в ротовой полости посторонних предметов (гвоздей, курительных мудштуков, курительных трубок, музыкальных инструментов, спортивных снарядов и пр. в результате прямого либо непосредственного воздействия на нижнюю треть лица;

- на изменение цвета зубов и/или конструкций в результате употребления сильно окрашивающих жидкостей (кофе, вино, чай, концентраты соков и др. на основе красителей), газов (в том числе курение табака и других курительных смесей и веществ);
- на механические повреждения зубов и/или конструкций под воздействием психо-активных веществ или пребывания пациента в гипнотическом, сомнамбулическом, алкогольном, наркотическом и ином измененном состоянии сознания, в том числе вследствие употребления алкогольных напитков, наркотических и токсических веществ и лекарственных препаратов);
- на механические повреждения зубов и/или конструкций, полученные в результате физического воздействия на голову, шейные отделы позвоночника и лицо, связанного с профессиональной деятельностью пациента, в том числе: выполнение физических упражнений, перегружающих зубо-челюстную систему (провисание на спортивных снарядах на подбородке, тяга зубами снарядов и др.), удержание ударов по голове и/или шейному отделу позвоночника, производство трюков и т.п.

5.15. Гарантия прекращается:
- в случае невыполнения потребителем Рекомендаций по уходу за полостью рта и зубов во время лечения и в постманипуляционном периоде, в том числе неявки в установленное время для осмотров и проведения профилактических мероприятий. В случае несоблюдения указанных рекомендаций, потребитель лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований;
- случае отказа потребителя от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении текущих рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта (гигиенический индекс>2);
- при устранении недостатков в других медицинских стоматологических организациях.

5.16. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг (работ) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся услуги (работы):
- эндодонтическое лечение;
- операция удалению зуба;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- лечение молочных зубов;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- ортодонтическое лечение.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг оказываются в возмездном порядке.

5.17. Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:
- проведение комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантатах, осуществленное специалистами учреждения;
- строгое соблюдение постоперационного режима согласно рекомендаций врача;
- посещение врача-стоматолога учреждения с целью проведения профилактической гигиены не менее чем один раз в шесть месяцев;
- посещение врача-стоматолога-ортопеда учреждения не менее чем один раз в шесть месяцев;
- отказ от курения, как во время лечения, так и весь последующий период.

5.18. Гарантия на стоматологические материалы и выполненные работы не предоставляется, а сроки службы не устанавливаются при наличии у пациента заболеваний пародонта, хронических гранулирующих и гранулематозных периодонтитов, височно-нижнечелюстных артритов и артрозов, доброкачественных новообразований полости рта, иммунодефицитных и эндокринных заболеваний (диабет).

6. Права и обязанности исполнителя

6.1. В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан:
- в течение установленного гарантийного срока – устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

6.2. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

6.3. Исполнитель рекомендует 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 установленными стандартами).

В случае несоблюдения потребителем указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6.4. Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1, не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

6.5. Стоматологическая клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы потребитель теряет право на гарантии ООО «Центр Ортодонтии №1».

7. Права и обязанности потребителя

7.1. Потребитель обязан соблюдать Рекомендации по уходу во время лечения и в постманипуляционном периоде, являться на осмотры в установленное лечащим врачом время, выполнять все назначения в период лечения и после него.

7.2. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам потребитель должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и, изложив суть проблемы, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение: является ли данный случай гарантийным или на возникшую проблему у потребителя гарантийные обязательства не распространяются.

7.3. Наличие гарантии на лечение не снимает с потребителя обязательств о четком соблюдении всех предписаний, рекомендаций и назначений врача.

7.4. Устранение недостатков в течение гарантийного срока потребителю производится бесплатно.

7.5. Устранение существенных недостатков в течение срока службы потребителю производится бесплатно.

7.6. Потребитель обязан исправлять выявленные недостатки только у Исполнителя – ООО «Центр Ортодонтии №1». В противном случае гарантийные обязательства Исполнителя перед Потребителем прекращаются, за исключением устранения недостатков в экстренных случаях.

7.7. В случае если потребитель обратился в другую медицинскую стоматологическую организацию за устранением недостатков услуги (работы) в экстренном случае, потребитель предоставляет Исполнителю – ООО «Центр Ортодонтии №1» выписку из медицинской карты и снимки, если проводилось обследование.

7.8. При установлении каждому потребителю на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

1) состояние общего здоровья и возраст потребителя;
2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
4) сложность данного случая лечения;
5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
6) особенности профессиональной деятельности потребителя, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

8. Методика клинического обследования с целью установления гарантийных сроков и сроков службы

8.1. В терапевтической стоматологии клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- ✓ анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной 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 (в норме – отсутствует);

- ✓ окклюзионные контакты и контактные пункты в области запломбированного зуба (соответствуют норме или нарушены);
- ✓ выпадение пломбы.

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

8.2. В ортопедической стоматологии 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, 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 пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- ✓ нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т. ч. откол облицовки;
- ✓ перелом протезов;
- ✓ расцементировка несъемных конструкций протезов.

9. Заключительные положения

9.1. Единых гарантийных сроков, установленных нормативно-правовыми документами для всей территории РФ, в настоящее время не существует. Каждый регион РФ разрабатывает и применяет на практике свои критерии к определению возможных гарантийных сроков. Именно поэтому в настоящий момент каждый исполнитель (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) вправе устанавливать гарантийные сроки самостоятельно, исходя из эпидемиологической ситуации - интенсивности и распространенности стоматологических заболеваний на территории, своих возможностей оснащения и обеспечения по табелю всем необходимым при оказании стоматологической помощи.

9.2. Медицинская клиника как исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантий и сроков службы при оказании стоматологических услуг.

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

9.4. Приложения:

№ 1. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи;
№ 2. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи;
№ 3. Средние проценты успешности лечения, действующие в стоматологической клинике ООО «Центр Ортодонтии №1», - являются неотъемлемыми частями настоящего Положения;
№ 4. Гарантийный талон потребителя (форма) – является неотъемлемой частью Договора об оказании медицинских услуг.

Приложение 1
к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Центр Ортодонтии №1»

СРОКИ
службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

1.Терапевтическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Эстетическая реставрация, пломба из композита светового отверждения		
1.1	I, II, III, IY, Y класс по Блэку	1 год	1 год
1.2	Виниры	6 месяцев	1 год
1.3	На молочные зубы	6 месяцев	6 месяцев

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. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 50%.

Приложение 2
к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Центр Ортодонтии №1»

СРОКИ
службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

2. Ортопедическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:		
2.1.1.	Из металла, безметалловой керамики, циркония	1 год	1 год
2.2.	Виниры	6 месяцев	1 год
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из металлокерамики, безметалловой керамики, циркония	1 год	1 год
2.4.	Коронки цельнолитые: Из КХС	1 год	1 год
2.5.	Мостовидные протезы		
2.5.1.	Цельнолитые: Из КХС	6 месяцев	1 год
2.5.2.	Цельнолитые с облицовкой: Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	1 год
2.6.	Бюгельные протезы	1 год	1 год
2.7.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
2.8.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
2.9.	Дентальный имплантат	1 год	1 год
2.10.	Коронка металлокерамическая, циркониевая, безметалловая на дентальный имплантат	1 год	1 год
2.11.	Пластмассовая коронка на дентальный имплантат	1 месяц	6 месяцев
2.12.	Покрывные протезы на дентальный имплантат	6 месяцев	1 год

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.

Приложение 3
к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Центр Ортодонтии №1»

Средние проценты успешности лечения, действующие в стоматологической клинике ООО «Центр Ортодонтии №1»

Обработка и пломбирование корневых каналов

- При лечении каналов благоприятный результат достигается в 90% случаев.
- Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и общего состояния зубов.

Профессиональная гигиеническая чистка

- Гарантируется благоприятный результат в 95% случаев.

Удаление зуба

- Гарантируется, что удаление зуба произойдет:
  безболезненно – 98% случаев;
  с адекватным хирургическим вмешательством.
- Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период (воспаление, кровотечение, отек, боль).

Заболевание пародонта (воспаление десен и окружающих зуб тканей)

- Гарантируется в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач):
  излечение гингивита;
  остановка развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
  сохранение зубов на длительный период.

Постановка имплантатов

- Гарантируется полное приживление имплантатов в 80% случаев.
- Гарантируется во всех случаях:
  обследование и учет общего состояния здоровья до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
  использование сертифицированных имплантатов ведущих фирм;
  безболезненность установки имплантатов;
  врачебный контроль за процессом приживления имплантатов.

Приложение 4
к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Центр Ортодонтии №1»

Гарантийный талон (форма)

Общество с ограниченной ответственностью

«ЦЕНТР ОРТОДОНТИИ №1»

Приложение № 4
к Договору об оказании платных медицинских услуг
№ _____ от «___» _____201____ г.

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН
на стоматологические услуги

Потребитель _____
_____
(фамилия, имя, отчество полностью)

Дата рождения _____ **Медицинская карта №** _____

Исполнитель – ООО «Центр Ортодонтии №1» напоминает Вам, что выполняет взятые на себя гарантийные обязательства при следующих условиях:

- ✓ потребитель регулярно соблюдает гигиену полости рта;
- ✓ потребитель посещает бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом(не реже 1 раза в 6 месяцев);
- ✓ потребитель должен 1 раз в 6 месяцев проходить процедуру профессиональной гигиены полости рта;
- ✓ потребитель исправляет выявленные недостатки в нашей клинике;
- ✓ при обращении в другую клинику за экстренной помощью потребитель предоставляет выписку из медкарты и снимки;
- ✓ если у потребителя не возникнут заболевания или физиологические изменения, способные повлиять на результаты лечения.

В связи с тем, что высокий эффект лечения зависит не только от правильности выполнения процедур врачом, но и от соблюдения пациентом рекомендаций врача, соблюдения правил гигиены полости рта и зубов, лечения сопутствующих общих заболеваний и массы других вещей, то:

- ✓ при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды услуг уменьшаются на 50%;
- ✓ при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется;
- ✓ не несет ответственности за качество протезирования при переделке, починке протезов в других клиниках, ремонте и исправлении протеза самим пациентом;
- ✓ гарантия на протезные работы выдается при условии полного функционального восстановления зубочелюстной системы.

Кроме того, гарантия не предоставляется:

- ✓ на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- ✓ на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- ✓ на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- ✓ на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

Установленные гарантии и сроки службы

Номер зуба	Диагноз	Дата окончания лечения	Срок гарантии (срок службы)	Дата контрольного осмотра	Подпись врача	Подпись пациента

Я, Потребитель с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Центр Ортодонтии №1», утвержденных Приказом № 22-10 от 22.10.2019 г. **ознакомлен**, мне лечащим врачом разъяснены его положения, в том числе условия предоставления гарантии, условия сокращения гарантии, условия прекращения гарантии, права и обязанности пациента, права и обязанности исполнителя, все термины, использованные в Положениях о гарантиях мне понятны, я имел возможность задать лечащему доктору уточняющие вопросы.
Я имел(а) возможность задать лечащему врачу все интересующие меня вопросы и получил(а) на них удовлетворительные ответы.

Пациент: _____ Дата:_____
(подпись)

Законный представитель: _____
(подпись)

Заполняется лечащим врачом
Особые отметки _____
_____
_____
_____
Лечащий врач: _____

«_____» _____ 201____ г. _____ (_____)