

ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Стоматология плюс»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями. ООО «Стоматология плюс», оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты -потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам в течение срока службы.

2. Гарантия качества лечения это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, и др. Гарантийный срок это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы). Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания. Недостаток это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов. Существенный недостаток - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать: - соответствующего 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 возмещения убытков.

3. В соответствии с действующим законодательством исполнитель - ООО «Стоматология плюс»: - отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результатом работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы; - отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента; - в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре); - рекомендует потребителю (пациенту) 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 (пациентом) указанных требований, последний, лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах имеют гарантийный срок-1 день, 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.

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

6. В соответствии с установленными гарантиями, ООО «Стоматология плюс» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

7. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «Стоматология плюс».

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО «Стоматология плюс»:

1. Обязательные гарантии.

ООО «Стоматология плюс» гарантирует: безопасность (обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использование разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги; - предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле; - составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения; - оказание видов

медицинских услуг в соответствии с лицензией; - проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности; - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер; - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов; - мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги; - проведение контрольных осмотров по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий; - проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом; - динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги; - достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом). Совокупность указанных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

II. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

Услуги по терапевтической стоматологии. К услугам терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса и некариозных поражений зубов, 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. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы). Признаками завершения лечения являются: при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба; при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Наименование/ Срок гарантии /Срок службы: таблица №1

Примечание. Данные сроки действительны для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или медленно текущим процессом при показателе КПУ (кариозные, пломбированные, удаленные зубы) до 13, при КПУ от 13 до 18 сроки уменьшаются на 25%, при КПУ больше 18 на 50%.

2. Гарантия аннулируется при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии ограничиваются 1 днем.

4. Замена временного лечебного материала при пломбировании корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если эти действия не были согласованы с врачом и не зафиксированы в амбулаторной карте), не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Стоматология плюс». В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

Услуги по ортопедической стоматологии. К ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (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), съемные конструкции: полные съемные и бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах). К временным ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки, временные замещающие протезы.

Наименование конструкций, Срок гарантии/ Срок службы: таблица № 2

Примечание: 1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте и после непосредственной передачи под подпись пациента съемных протезов. 2. Гарантийные сроки и сроки службы ограничиваются: - на установку временных ортопедических конструкций; - при невыполнении рекомендованного плана лечения.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев: - наличие подвижности зубов, гарантийный срок устанавливает врач; - наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз, обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год, гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен; - при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования, врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).

Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (неудовлетворительная гигиена). 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 потребителя (пациента) по различным причинам временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «Стоматология плюс» и врача-стоматолога снимается.

До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам: выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба); выполненная работа не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения). Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

Эндодонтическое лечение (обработка и пломбирование корневых каналов). Опыт врачей-стоматологов ООО «Стоматология плюс» показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

Хирургическое лечение (удаление зубов). Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет: максимально безболезненно, с адекватным хирургическим вмешательством.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей). Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

Явка на профилактические осмотры должна происходить в срок установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

Снижение гарантийного срока и срока службы. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы: влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания), снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями, прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов, невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен, самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом), при неудовлетворительной гигиене полости рта, когда гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

Отмена гарантийных сроков и сроков службы. Гарантии не распространяются на следующие случаи: если после лечения в период действия гарантий у потребителя (пациента) 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); при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога; если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качества своей работы; невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы

предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии; если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике; если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике; если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, травмы), способные негативно повлиять на результаты лечения; отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма; естественный износ матриц замковых съемных протезов.

Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы.

Терапевтическая стоматология. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев: 1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет); 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры); 3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет); 4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет); 5) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/нарушены). Изменения данных критериев относятся к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы. К категории существенных недостатков относятся следующие: выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части реставрации зуба. Все недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока гарантии.

Ортопедическая стоматология. Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока: 1) при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки. 2) изменение цвета протезов. 3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой. 4) отлом кламмера. Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы: 1) при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба. 2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки. 3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба. 4) перелом протезов.

Сроки выполнения работ при оказании ортопедических услуг: Микропротезирование 1- 2 недели
2. Несъемное протезирование 3 -4 недели
3. Бюгельное протезирование 3- 4 недели.

Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы. 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, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

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 манипуляций и расходов. Если, в течении оговоренного срока, всё же, возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами 1, 2 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке, либо когда возникает обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, лечащий врач обязан отразить названную в данном пункте ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в медицинской карте.

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 твердых тканей зуба более 50% зуба и имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования.

Прекращение действия гарантии: в случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований, в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения, при несоблюдении рекомендаций врача, при несоблюдении гигиены полости рта, при неявке на очередной профилактический осмотр.

Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям: В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. После осмотра, врач принимает решение - является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к директору клиники.

Таблица 1 «Виды работ и средние сроки гарантии и службы по терапевтической стоматологии»

<p>A16.07.002.001 3.5</p>	<p>Восстановление зуба пломбой I, II, III, V, VI класс по Блэку с использованием стоматологических цементов, 6 месяцев/1 год</p>
<p>A16.07.002.002 3.5</p>	<p>Восстановление зуба пломбой I, II, III, V, VI класс по Блэку с использованием материалов химического отверждения, 6 месяцев/1год</p>
<p>A16.07.002.003 3.5.1</p>	<p>Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта II, III класс по Блэку с использованием стоматологических цементов, 6 месяцев/1 год</p>
<p>A16.07.002.004 3.5.1</p>	<p>Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта II, III класс по Блэку с использованием материалов химического отверждения, 6 ьесяцев/1год</p>
<p>A16.07.002.005 3.5.1</p>	<p>Восстановление зуба пломбой IV класс по Блэку с использованием стеклоиномерных цементов, 6 месяцев/1 год</p>
<p>A16.07.002.006 3.5.1</p>	<p>Восстановление зуба пломбой IV класс по Блэку с использованием материалов химического отверждения, 6 месяцев/ 1год</p>
<p>A16.07.002.010 3.2.2</p>	<p>Восстановление зуба пломбой I, V, VI класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров, 1 год/ 2 года</p>

A16.07.002.011 3.2.2	Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта II, III класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров, 1 год/2 года
A16.07.002.012 3.2.2	Восстановление зуба пломбой IV класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров, 1 год/2года
A16.07.002.013 3.3	Восстановление зуба методом ламинирования материалом светового отверждения, 1 год/2года
A16.07.031 3.9	Восстановление зуба пломбировочными материалами с использованием анкерных штифтов, 1 год/2 года
A16.07.031.001 3.9.2	Восстановление зуба пломбировочным материалом с использованием стекловолоконных штифтов, 1 год/ 2года
A16.07.033.005 3.9.4	Восстановление зуба культевой композитной вкладкой с использованием стекловолокон. штифтов прямым методом, 1 год/2года
A16.07.031.11 3.11	Восстановление зуба пломбировочными материалами с использованием парапульпарных штифтов, 1 год/2года

Таблица № 2 «Виды работ и средние сроки гарантии и службы по ортопедической стоматологии»

A16.07.004.002 7.10	Восстановление зуба коронкой литой, 1 год/2 года
A16.07.004.003 7.11	Восстановление зуба коронкой металлокерамической, 1 год/2 года
A16.07.004.004 7.12	Восстановление зуба коронкой (виниром) керамической, 1 год/2 года
A16.07.004.005 7.12.1	Восстановление зуба коронкой циркониевой, 1 год/2 года
A16.07.004.006 7.11.1	Восстановление зуба коронкой м/к на импланте, 1 год/2 года
A16.07.033.001 7.13	Восстановление зуба с использованием цельнолитой культевой вкладки, 1 год/2 года
A16.07.036.001 7.1	Протезирование съемным бюгельным двусторонним протезом, 1 год/2 года
A16.07.036.002 7.2	Протезирование съемным бюгельным односторонним протезом, 1 год/2 года
A16.07.023 7.8	Протезирование полным съемным безмономерным пластиночным протезом, 1 год/2 года
A16.07.035 7.7	Протезирование частичным съемным безмономерным пластиночным протезом, 1 год/2 года