



ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи ООО «ХСП»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «ХСП» (далее по тексту – Исполнитель), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом при оказании платной стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан.

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности.

1.3. Настоящее положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг Исполнителем.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

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

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возратить ранее изготовленное для него Исполнителем изделие;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.2. Гарантийный срок (Приложения № 1) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту.

2.3. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Исполнителя, или заключением независимого эксперта, принятого Исполнителем.

2.4. **Гарантия качества лечения, протезирования** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин и др.

2.5. **Срок службы** – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки**, возникшие по его вине.

установленных сроков службы (Приложение № 1) Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.6. **Существенный недостаток** - это 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 требуются большие затраты. В случае выявления существенных недостатков, возникших по вине исполнителя, пациент вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами или расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

3.3.1. В течение установленного гарантийного срока, отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.3.2. В течение установленного срока службы - устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.4. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные Исполнителем, устанавливается в соответствии с Приложением 1 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, протезирования, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

4.2. 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 использования. 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.

4.3. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- снятие ортопедических несъемных конструкций;
- в случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае;

При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

Таким образом, Исполнитель устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков 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.

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

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания).

5.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями.

5.1.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов.

5.1.4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен.

5.1.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом).

5.1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.

5.1.7. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%.

5.1.8. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

5.1.9. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

5.2. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. 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.

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

6.1.3. Пациент по неважным 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, рентгенологическими снимками и др.

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается.

6.1.5. Пациент 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).

6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на

воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

6.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

6.1.9. Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Предприятия возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

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

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. ООО «ХСП» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

7.1.1. Безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (на Предприятии проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

7.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле.

7.1.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения, протезирования.

7.1.4. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией.

7.1.5. Проведение лечения, протезирования специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

7.1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, протезирования, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр.

7.1.7. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.

7.1.8. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.

7.1.9. Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий.

7.1.10. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги.

7.1.11. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. Услуги по терапевтической стоматологии

8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование, услуги по лечению некариозных поражений зубов, услуги по лечению молочных зубов, услуги по лечению заболеваний пародонта и СОПР.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

– при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

– при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

8.2.1.К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

8.2.2.К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

-металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

-безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония);

- вкладки;

- частичные съемные протезы;

-полные съемные протезы;

-мягкие протезы;

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

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;

- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;

- при наличии 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 Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право снизить или аннулировать гарантийный срок, предварительно известив об этом Пациента.

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

8.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Предприятия снимается.

8.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

8.3. В целях представления пациента о гарантийных сроках определяются:

- средние гарантийные сроки для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1).

9.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

9.1. 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.

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

1. Терапевтическая стоматология

Наименование	Срок гарантии
Постановка пломб из фотополимера при разрушении коронки до 50%	1 год
Постановка пломб из фотополимера при разрушении коронки свыше 50% без дальнейшего покрытия ортопедической конструкцией	6 мес.
Постановка пломб из стеклонномерного цемента	1 год
Прямые виниры	1 год
Постановка пломб на молочные зубы	1 год
Лечение пульпита с применением эндодонтического инструментария	1 год

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.
3. Уровень гигиены полости рта оценивается на основании индекса Федорова-Володкиной (окрашивание губной поверхности шести нижних фронтальных зубов йодидо-калиевым раствором или его аналогом, по пятибалльной шкале оценивают степень окрашивания коронки, полученные баллы суммируют и делят на 6. При этом, 1.1-1.5 балла - хороший уровень гигиены; 1.6-2.0 - удовлетворительный; 2.1-2.5 неудовлетворительный; 2.6-3.4 - плохой; 3.5-5.0 - очень плохой.
4. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется.
5. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

2. Ортопедическая стоматология

Наименование	Срок гарантии
Вкладки	1 год

Коронки из:	
- пластмассы	1 год
-штампованной стальной с пластмассовой облицовкой	1 год
-металла	1 год
-металлокерамики	1 год
Мостовидные протезы	1 год
Виниры керамические	1 год
Бюгельные протезы	1 год
Частичные съемные протезы	1 год
Полные съемные протезы	1 год
Мягкие протезы	1 год
Починка съемных протезов, изготовленных в другом учреждении или после истечения гарантийного срока с момента изготовления (1 год)	Без гарантии

6. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
7. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
8. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.