

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «СЦ «Дентика»
Лаптев В.И.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы при
оказании стоматологической помощи в ООО «СЦ «Дентика»

г. Воронеж
2019 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано и утверждено в целях регулирования отношений, возникающих между ООО «СЦ «Дентика» (далее «Исполнитель») и пациентами при оказании им стоматологической помощи за счет средств предприятий, учреждений, организаций, а так же личных средств, определения прав пациентов на приобретение стоматологических услуг надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья.

1.2. Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

1.3. Настоящее Положение определяет гарантийные обязательства на результат оказания стоматологических услуг в ООО «СЦ «Дентика»

2. Основные понятия

2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

2.1.1. **исполнитель** - юридическое лицо, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность (стоматологические услуги) на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

2.1.2. **пациент** - физическое лицо, которому оказывается стоматологическая помощь или которое обратилось за оказанием такой помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.1.3. **гарантийный срок** - период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования пациента, установленные законодательством РФ.

2.1.4. **недостаток** - несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов;

2.1.5. **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.

2.1.6. **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 (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

3. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи в ООО «СЦ «Дентика»

3.1. Терапевтическая стоматология

№ п/п	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из химического композита		
1.1.1.	I класс по Блеку	12 месяцев	18 месяцев
1.1.2.	II класс по Блеку	12 месяцев	18 месяцев
1.1.3.	III класс по Блеку	12 месяцев	18 месяцев
1.1.4.	IV класс по Блеку	12 месяцев	18 месяцев
1.1.5.	V класс по Блеку	12 месяцев	18 месяцев
1.1.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	18 месяцев
1.2.	Пломба из композита светового отверждения		
1.2.1.	I класс по Блеку	12 месяцев	24 месяца
1.2.2.	II класс по Блеку	12 месяцев	24 месяца
1.2.3.	III, IV, V классы по Блеку	12 месяцев	24 месяца
1.2.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	24 месяца
1.3.	Виниры	12 месяцев	24 месяца
1.4.	Вкладки	12 месяцев	24 месяца
1.5..	Лечение корневых каналов зубов под операционном микроскопом с диагнозом пульпит	48 месяцев	60 месяцев

3.2. Ортопедическая стоматология

№ п/п	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
2.1.	Вкладки	12 месяцев	24 месяца
2.2.	Виниры	12 месяцев	24 месяца
2.3.	Коронки		
2.3.1	Из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
2.3.2	Из керамики на основе оксида циркония	12 месяцев	18 месяцев
2.3.3	Коронки цельнолитые	12 месяцев	24 месяца
2.3.4	Коронки из золотосодержащих сплавов	12 месяцев	24 месяца
2.4.	Адгезивные протезы (мосты на стекловолокне)	12 месяцев	18 месяцев
2.5.1	Мостовидные протезы цельнолитые	12 месяцев	24 месяца
2.5.2.	Мостовидные протезы из золотосодержащих сплавов	12 месяцев	24 месяца
2.5.3	Мостовидные протезы из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
2.6.	Бюгельные протезы	12 месяцев	24 месяца
2.7.	Частичные съемные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.8.	Полные съемочные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев

3.3. Ортодонтическая стоматология

№ п/п	Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
3.1.	Съемный одночелюстной аппарат	6 месяцев	12 месяцев
3.2.	Съемный двучелюстной аппарат	6 месяцев	12 месяцев
3.3.	Несъемные внутриротовые аппараты	4 месяца	6 месяцев
3.4.	Внеротовые аппараты	12 месяцев	24 месяца
3.5.	Несъемный проволочный шинирующий ретейнер	12 месяцев	30 месяцев
3.6.	Съемная одночелюстная ретенционная капа	6 месяцев	12 месяцев
3.7.	Съемная двучелюстная ретенционная капа	6 месяцев	12 месяцев

3.4. Выполнение исполнителем работ (оказание услуг), не указанные в пунктах 3.1, 3.2. настоящего Положения включают в себя проведение особых процедур, результат которых не имеет 100% гарантии успешности, так как зависит в числе прочих от индивидуальных биологических особенностей организма пациента и имеет большую степень риска возникновения осложнений после их завершения. В таких случаях лечение или протезирование может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

К указанным работам (услугам) относятся:

- хирургическое лечение, в том числе удаление зубов;
- имплантация;
- профессиональная чистка зубов;
- терапевтическое и хирургическое парадонтологическое лечение;
- эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов зубов, за исключением случаев лечения корневых каналов зубов с использованием операционного микроскопа с диагнозом пульпит)
- отбеливание зубов;
- лекарственная седация и общее обезболивание;
- ортодонтическое лечение (исправление прикуса);
- шинирование проволочной шиной или шиной из стекловолокна подвижных зубов;
- пломбы при разрушении более 50 % коронковой части зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

3.5. При оказании стоматологических услуг исполнитель гарантирует:

- 3.5.1. выполнение всех лечебных процедур только сертифицированными специалистами;
- 3.5.1. соблюдение всех технологических норм и правил лечения;
- 3.5.2. применение сертифицированных материалов и оборудования;
- 3.5.3. строгое соблюдение соответствующих санитарно-гигиенических требований в ходе лечения.

4. Права пациента

4.1. Пациент при обнаружении недостатков в выполненной работе в течение **гарантийного срока** вправе по своему выбору потребовать:

- 4.1.2. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- 4.1.3. соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

4.1.4. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества, или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

4.1.5. возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

4.2. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия работы пациентом, то есть с момента завершения лечения каждого случая.

4.2. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе в течение срока службы 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.

Срок службы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, то есть с момента окончания оказания комплексной стоматологической помощи.

4.3. Указанное в п. 4.2. требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение двадцати дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.

4.4. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления пациентом или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе требовать:

4.4.1. соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

4.4.2 возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

4.4.3. расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

5. Условия исполнения гарантийных обязательств

5.1. Медицинская стоматологическая услуга считается оказанной качественно при условии, что была строго соблюдена технология ее оказания, при отсутствии осложнений, возникших в результате проведения процедуры.

5.2. Осложнения, наступившие после оказания стоматологической услуги, в случае грубого несоблюдения (нарушения) Заказчиком рекомендаций, данных врачом-специалистом (режим, временные ограничения в выборе продуктов питания, прием необходимых препаратов и т. д.) не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Исполнителю.

5.3. Возможные дискомфортные, вызванные спецификой стоматологических методик, являясь нормальной реакцией организма на физическое, химическое воздействие препаратов, которые проходят в течение разумного срока и о которых Заказчик был заранее предупрежден специалистом, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Исполнителю.

5.4. Гарантийные обязательства устанавливаются Исполнителем с учетом индивидуальных особенностей лечения Заказчика. Общие гарантийные обязательства распространяются на все виды оказанных медицинских услуг в соответствии с действующим «Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи». Исполнителя.

5.5. Сроки гарантийных обязательств могут устанавливаться врачами клиники индивидуально для каждого вида работ. Лечащий врач обязан информировать пациента, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае. Обязательным условием в

случае снижения гарантийных обязательств является наличие соответствующей записи в гарантийном талоне или в амбулаторной карте стоматологического больного. Эти сроки в зависимости от клинической ситуации могут расходиться со стандартными сроками гарантийных обязательств, принятых в клинике.

5.6. Обязательным условием для предоставления гарантийных обязательств на оказанные медицинские услуги, является выполнение Заказчиком индивидуального комплексного плана лечения.

5.7. Гарантийные сроки могут быть снижены с учетом стадии заболевания и прогноза стоматологического лечения.

5.8. Гарантийные обязательства Исполнителя не сохраняются в случае выявления или возникновения у Заказчика в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вследствие беременности, длительного приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях.

6. Условия аннулирования гарантийных обязательств исполнителя

6.1. Ответственность Исполнителя по гарантийным обязательствам не наступает в случае:

6.1.1. Если Заказчик умышленно или по неосторожности скрыл, или дал Исполнителю ложную информацию о перенесённых заболеваниях, оперативных вмешательствах, аллергических реакциях и реактивных психических состояниях в документах, имеющих отношение к настоящему Договору, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6.1.2. Если по вине Заказчика восстановленный зуб с удаленным «нервом» (депульпированный) не закрывается ортопедической конструкцией в течение одного месяца с момента окончания лечения.

6.1.3. Возникновения у Заказчика в процессе лечения, протезирования или после его окончания проблем сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Исполнителем лечебных технологий:

- отторжения имплантатов в результате соматического заболевания;
- рецидивов после лечения зуба с диагнозом «периодонтит»;
- повышенной или сниженной чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов и кожи лица, замедленного заживления ран, отека тканей, болевых ощущений и др.

6.1.4. Возникновение осложнений по вине Заказчика: несоблюдение гигиены полости рта; невыполнение назначений врача; несвоевременное сообщение о возникших нарушениях и др.

6.1.5. Возникновение осложнений при проведении зубосохраняющих операций.

6.1.6. Возникновение осложнений при повторном лечении зубов, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении у другого врача.

6.1.7. Возникновения аллергической реакции или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению.

6.1.8. Если работа прекращена или по инициативе Заказчика.

6.1.9. Нарушения Заказчиком правил эксплуатации пломбы, искусственной коронки, несъёмных и съёмных зубных протезов и других изделий, полученных в результате оказанной медицинской услуги.

6.2. Гарантия не предоставляется или прекращается в следующих случаях:

- неявки Заказчика в указанный срок или переделка и исправление работы в другом лечебном учреждении, ремонта и исправления работы самим Заказчиком;
- на манипуляции, проведенные по настоянию Заказчика, но имеющие малую вероятность клинического успеха;
- при наличии у Заказчика заболевания бруксизма (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания.

- на случаи последствий травм и заболеваний, повлекших нарушения зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т.п.).

6.3. Обязательными условиями в течение гарантийного срока и срока службы являются:

- соблюдение Заказчиком рекомендованного плана лечения;
- соблюдение правил эксплуатации изделий, полученных в результате оказания услуг;
- соблюдение сроков лечения;
- прохождения профилактической профессиональной гигиены полости рта, периодичность которой определяется как не реже одного раза в шесть месяцев;
- выполнение рекомендаций врача по уходу за полостью рта в домашних условиях.

Поддержание гигиены полости рта в хорошем гигиеническом состоянии. Контроль домашней гигиены полости рта с применением препаратов — индикаторов зубного налета.

- соблюдение условий Договора;
- соблюдение требований законодательства Российской Федерации;
- посещение Исполнителя (клиники) для прохождения профилактического осмотра полости рта в соответствии с графиком профилактических осмотров в сроки, назначаемые лечащим врачом (но не менее 1 раз в 6 месяцев) (в том числе в целях бесплатной полировки реставраций зубов и покрытия их герметиком);

При невыполнении Заказчиком вышеописанных условий гарантийный срок (срок службы) составляет не более 6 месяцев (с момента оказания помощи или последнего профилактического осмотра).