

Утверждаю :

Директор ООО «Диалог»

Андрейчук И.А

«01 » октября 2018 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Диалог»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., с учетом последнего изменения на основании Федерального Закона РФ от 18.07.11г. № 242-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

ООО «Диалог», оказывающее 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, ортодонтических аппаратов 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;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

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. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом) в письменном виде.

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 «Диалог»:

- 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 результата 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, либо в гарантийном талоне).
- 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 рекомендаций врачей ООО «Диалог», последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

**4.** Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложений № 1, № 2, 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.

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

**6.** В соответствии с установленными гарантиями ООО «Диалог» 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 письменной претензией в ООО «Диалог».

**Приложения:**

1. Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО «Диалог»;

## Приложение № 1

### Гарантийные сроки и сроки службы

на медицинские стоматологические услуги (работы),

оказываемые в ООО «Диалог»

#### I. Обязательные гарантии

ООО «Диалог» при оказании медицинских стоматологических услуг **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 использованием 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 стоматологических 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 ассистентов;
- 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;
- 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, обеспеченных ООО «Диалог», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов

#### II. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

## 1. Услуги по терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги эстетической 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, фиксации винира).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной коронки и корневой пломбы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из композита светового отверждения		
1.1.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.1.3.	III, IV, V класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.1.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	1 год

### Примечание:

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным локализованным 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 70%.**

3. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Диалог». В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

4. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не распространяются.

## 2. Услуги по ортопедической стоматологии

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.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры из керамики;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	<b>Вкладки:</b>		
1.1.	Из металла	1 год	2 года
1.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.	<b>Виниры</b>	9 месяцев	1,5 года
3.	<b>Коронки:</b>		
3.1.	Из металлокерамики	1 год	2 года
3.2.	Из фарфора	1 год	1,5 года
3.3.	Из диоксида церкония	1 год	2 года
4.	<b>Коронки цельнолитые:</b>		
4.1.	Из КХС	1 год	2 года
5.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
6.	Мостовидные протезы	1 год	1 год
6.1.	Цельнолитые:	1 год	1 год
6.1.1.	Из КХС	1 год	2 года
6.1.2.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года

7.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
8.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
8.1.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год

**\* Могут устанавливаться иные сроки по показаниям (определяются врачом).**

**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.

**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 подписанием акта выполненных работ (заказа-наряда).

**2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:**

- 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).

**3.** 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.

**4.** Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров ( 1 раз в 6 месяцев), гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

**5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.**

6. 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 «Диалог» и врача-стоматолога снимается.

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

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

**III. На отдельные виды стоматологических работ(услуг) ввиду их спецификации установить гарантийные сроки и сроки службы не предоставляется возможным, о чем согласно ГК РФ ст 1064 Заказчик предупрежден до начала лечения (Информированное согласие)**

Стоматологические заболевания, не указанные в разделе II, 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.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта ;
- профессиональное отбеливание зубов;

#### **1. Обработка и пломбирование корневых каналов**

С учетом мировой практики и опыта врачей-стоматологов ООО «Диалог», при лечении каналов благоприятный результат достигается в 45% - 50% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

#### **2. 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.



#### **IV. Условия предоставления гарантийных сроков**

Условия предоставления гарантийных сроков:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- пациент исправляет недостатки в нашей клинике;
- при обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент предоставляет выписку из медкарты и снимки;
- соблюдение рекомендаций врача.

#### **V. 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, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- **при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.**

#### **VI. 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);
- на зубы леченные ранее в других клиниках по поводу осложненного и неосложненного кариеса

гарантия не распространяется. На зубы с диагнозом периодонтит или другой перипикальной патологией, а также на зубы, леченные в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний, гарантия не распространяется. 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, денежные средства не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

- 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 качественных показателей 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, стихийные бедствия), 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
- . при оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотрено, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем у Исполнителя, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняется за счет средств страховой компании.

### **Сроки выполнения работ при оказании**

#### **ортопедических и услуг в ООО «Диалог»**

№	Наименование работы	Сроки выполнения
1	Микропротезирование	1-2 недели
2	Несъемное протезирование	3-4 недели
3	Бюгельное протезирование	3-4 недели

