

Общество с ограниченной ответственностью

«РОСЭК СТОМАТОЛОГИЯ»

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы

при оказании стоматологической помощи

в ООО «СК-РОСЭК»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «СК-РОСЭК» (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, иными документами регулирует взаимоотношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом об основах охраны здоровья граждан РФ от 09.11.2011 г. № 323-ФЗ, Постановлением правительства от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами, регулирующими данные отношения.

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. ООО «СК-РОСЭК», как Исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за используемые материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.

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

Гарантийный срок - это период бесплатного устранения Исполнителем устранимых недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтённых врачом обстоятельств или ошибок.

Гарантия качества лечения – 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, ортодонтических аппаратов и др.

Срок службы - период, в течение которого Исполнитель нести ответственность перед Потребителем за существенные недостатки, обнаруженные в оказанной услуге.

Существенный недостаток - недостаток, который выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или который делает невозможным или

недопустимым использование результата оказанной услуги в соответствии с его целевым назначением.

В рамках настоящего Положения гарантийный срок и срок службы являются одинаковыми по своей длительности.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств (в том числе в период срока службы) производится бесплатно для Пациента.

Гарантийный срок (в том числе период срока службы) исчисляется с момента передачи результата услуги Пациенту, т.е. с момента завершения оказания услуги, указанному в медицинской документации.

Исполнитель своевременно предоставляет Пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексной стоматологической помощи, а именно - рекомендовать 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), о чем делается отметка в медицинской документации.

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока (в том числе периода срока службы), если докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения правил использования результата работы.

Стоматологические заболевания, не указанные в приложениях к настоящему Положению, не имеют установленных гарантийных сроков, а также сроков службы в связи с тем, что их лечение связано со значительной степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения, а также особенностью и индивидуальностью человеческого организма. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения подлежат лечению в общем порядке, на возмездной основе.

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

2.1. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения 5 критериев:

- 1) анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- 2) краевое прилегание. Определяется с помощью зондирования - пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд задерживается, видимой щели нет;
- 3) изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- 4) рецидив кариеса по краю пломбы (в норме - отсутствует);
- 5) выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части пломбы или зуба.

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

2.2. Ортопедическая стоматология.

2.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены 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;
- 5) при изготовлении вкладок и виниров - выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба;
- 6) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- 7) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- 8) перелом протезов;
- 9) расцементировка несъемных конструкций протезов.

3. Исчисление срока гарантии и срока службы

- 3.1 Гарантийный срок и срок службы на работы (услуги) выполненные специалистами ООО «СК-РОСЭК», устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, указанному в медицинской документации.
- 3.2 Срок гарантии и срок службы при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии и срок службы прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока и срока службы обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение, за исключением случаев, указанных в п. 5.1.1 настоящего Положения.
- 3.3 Стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения, а также с особенностью и индивидуальностью человеческого организма. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.
- 3.4 При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков и сроков службы выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков и сроков службы, установленных Учреждением, устраняются за счет средств страховой компании.

4. Снижение гарантийного срока и срока службы

- 4.1 **Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:**
 - 4.1.1 влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - 4.1.2 снижение иммунологической реактивности организма потребителя, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 - 4.1.3 постоянный прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - 4.1.4 невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен; невыполнение намеченного плана лечения;

- 4.1.5 самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- 4.1.6 при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- 4.1.7 при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии снижаются на 30%;
- 4.1.8 при КПУ более 18 сроки гарантии снижаются на 50%;
- 4.1.9 нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 4.2. **другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.**

5. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

5.1 Гарантии и сроки службы не распространяются на следующие случаи:

- 5.1.1 Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии или срока службы, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической 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;
- 5.1.2 Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии или срока службы, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 5.1.3 Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
- 5.1.4 Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или конструкции протеза, 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 Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок и срок службы на такие услуги не устанавливается;
- 5.1.5 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);
- 5.1.6 Если в период действия гарантий и срока службы у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или изменения физиологического 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);
- 5.1.7 Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- 5.1.8 Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.

5.1.9 Отсутствие фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.

5.2 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.

6. Обязательные гарантии

Администрация стоматологической клиники сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

6.1 Исполнитель при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

6.1.1 безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (Исполнитель проводит комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами);

6.1.2 использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

6.1.3 предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

6.1.4 составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

6.1.5. проведение совместных консультаций и консилиума с другими стоматологами;

6.1.6 оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

6.1.7 проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

6.1.8 тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

6.1.9 индивидуальный подбор анестетиков, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

6.1.10 учёт показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий;

6.1.11 достоверная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств;

6.1.11 мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

- 6.1.12 проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 6.1.13 проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 6.1.14 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 «СК-РОСЭК», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

7. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи в ООО «СК-РОСЭК»

Гарантии клиники и сроки службы устанавливаются на материальный результат оказания услуги (пломба, вивир, вкладка, искусственная коронка, зубные протезы, съёмные ортодонтические аппараты). В связи с тем, что медицинская услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, неподконтрольные в 100% случаев воле человека, Исполнитель при надлежащем выполнении условий договора и правильном использовании достижений современной медицинской науки по объективным причинам не может гарантировать Пациенту 100% достижения положительного результата оказания услуги. Однако, основываясь на опыте, Исполнитель определяет **средние прогнозируемые гарантийные сроки и сроки службы.**

7.1. Терапевтическая стоматология

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, профессиональная гигиена, отбеливание зубов), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — первичное лечение корневых каналов при полной их проходимости, постоянное пломбирование корневых каналов и поставленная постоянная пломба, вкладка (гарантия распространяется на пломбу, вкладку). Первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости, постоянное пломбирование корневых каналов под коронку (гарантия распространяется на коронку).

С учётом мировой практики и опыта врачей ООО «СК-РОСЭК», при лечении корневых каналов благоприятный результат достигается в 45-50% случаев. Результат лечения в каждом случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма пациента (анатомия корневых каналов, анатомия зуба, общие заболевания). В связи с этим, гарантия и срок службы на лечение корневых каналов не устанавливается.

Установленные сроки гарантии и сроки службы рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ (количество кариозных, пломбированных, удалённых) зубов = 13 – 18 сроки снижаются на 30%

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%

В молочном прикусе при кп (количество кариозных, пломбированных) зубов > 6 сроки снижаются на 50%

При КПУ + кп (сменный прикус) зубов > 8 сроки снижаются на 30%

При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%

Приложение №1:

| Наименование | Срок гарантии срок службы |
|---|------------------------------|
| Молочный прикус (временные зубы) | |
| Пломба из цемента стеклоиономерного,(Vitrimer) | |
| 1 класс по Блэку | 12 месяцев |
| II класс по Блэку | 6 месяцев |
| III класс по Блэку | нет |
| IV класс по Блэку | нет |
| V класс по Блэку | 6 месяцев |
| Пломба из композита светового отверждения | |
| 1 класс по Блэку | 12 месяцев |
| II, III, IV, V класс по Блэку | 9 месяцев |
| Постоянный прикус | |
| Пломба из композита светового отверждения | |
| I, III, V класс по Блэку | |
| II класс по Блэку | 12 месяцев |
| IV класс по Блэку | 12 месяцев |
| Реставрация на стекловолоконных и анкерных штифтах | 12 месяцев |
| Виниры | 12 месяцев |
| Вкладки | 8 месяцев |
| | 12 месяцев |

7.2 Ортопедическая стоматология

7.2.1 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.

7.2.2 К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония)
- частичные съемные протезы:
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, на телескопической фиксации, с фиксацией на имплантатах);

7.2.3 К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки, временные мостовидные протезы;
- временные съемные протезы.

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

7.2.5 Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 5 настоящего Положения не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок и срок службы устанавливает врач;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии и установления срока службы является проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в 3 месяца. Гарантийный срок и срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им выбранной схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок и срок службы на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

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

7.2.7 В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на безвозмездной основе.

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

7.2.9 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).

7.2.10 При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

7.2.11 При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок и срок службы прекращается и не возобновляется.

Приложение №2

| Наименование | Срок гарантии, срок службы |
|--|----------------------------|
| Пластмассовые протезы | |
| Частичные съёмные пластиночные протезы | 12 месяцев |
| Полные съёмные пластиночные протезы | 12 месяцев |
| Нейлоновые протезы | |
| Частичные съёмные нейлоновые протезы | 18 месяцев |
| Полные съёмные нейлоновые протезы | 18 месяцев |
| Мостовидные протезы: | |
| из металлокерамики | 12 месяца |
| из недорогоценного металла | 12 месяцев |
| Бюгельное протезирование | 12 месяца |
| Коронки: | |
| из пластмассы | 6 месяцев |
| из металлокерамики | 12 месяцев |
| из безметалловой керамики | 12 месяцев |
| Из керамики на диоксиде циркония | 12 месяцев |
| Напыление | 6 месяцев |
| Починка протезов | 1 месяц |
| Протезирование на имплантах | 12 месяцев |

7.3 Пародонтологическое лечение

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (степени

тяжести заболевания, общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащегося врача). Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

При проведении процедуры «комплекс профессиональной гигиены» гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы будут заполированы и приобретут естественный цвет.

7.4 Ортодонтическое лечение

При проведении ортодонтического лечения устанавливаются гарантии и сроки службы на съёмные аппараты, ретейнеры:

| | |
|------------------------|-----------|
| Каппа однослойная | 6 месяцев |
| Несъёмный ретейнер | 6 месяцев |
| Ретенционная пластинка | 6 месяцев |

7.5 Хирургическая стоматология

Практическая стоматология не является точной наукой и не может быть дано никаких гарантий результата хирургического лечения и исхода операции.

Исполнитель гарантирует проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности, использование разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.

При проведении имплантации Исполнитель гарантирует:

- учёт общего состояния пациента до операции, с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов
- использование сертифицированных имплантатов
- проведение операции в условиях стерильности
- врачебный контроль после проведения операции

В случае отторжения имплантата на каждом из этапов (хирургический или ортопедический) Исполнитель берет на себя обязательства по безвозмездному удалению имплантата. Стоимость услуг по протезированию с использованием имплантатов, оплаченная пациентом, не возвращается, а все последующие услуги по протезированию оплачиваются отдельно, согласно прейскуранту ООО «СК-РОСЭК».

Сроки службы на хирургическую стоматологию не устанавливаются.

Директор ООО «СК-РОСЭК» _____/Петрикова М.А./