

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Дента Арт»

/В.Г. Кравченко/

Приложение № 4 к приказу № 0109 от «01» сентября 2023г.

Положение

**об установлении гарантийных сроков и сроков службы на
результат оказания стоматологических услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», действующими Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утверждены ППРФ 11.05.2023 № 736),

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг.

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы (услуги), имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы.

1.4. 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, коронок и прочее.

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 другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем изделия (коронки, протезы).

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги, подписания акта выполненных работ.

Срок службы - это период в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине (выпадение пломбы, перелом протеза, расцементировка коронки, скол облицовки искусственной коронки в эстетически значимых зонах). Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, подписания акта выполненных работ.

2. Гарантийные сроки и сроки службы

2.1. На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в ООО «Дента Арт» установлены гарантийные сроки и сроки службы (Приложение №1 настоящего Положения).

Гарантийные сроки и сроки службы определяются Врачом в зависимости от:

- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

2.2. В отдельных сложных случаях, при согласии с пациентом, 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 операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

2.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться Приложением №1 настоящего Положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

2.4. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается или срок ее снижается, либо, когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, лечащий врач обязан отразить эту ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии» или «Гарантия _____ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в медицинской карте.

2.5. На отдельные виды работ(услуг) ввиду их специфики **гарантийные сроки и сроки службы установить не представляется возможным**. К их числу относятся:

- пломбы, реставрации зубов, эндодонтическое лечение которых проводилось ранее в других медицинских организациях;
- эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов);
- наложение повязки (временной пломбы);
- лечение заболеваний пародонта;
- отбеливание зубов;
- профессиональную гигиену полости рта;
- пломбы, реставрации при разрушении более 50% твердых тканей коронки зуба (показания для покрытия зуба искусственной коронкой);
- амбулаторные хирургические операции (удаление зуба, резекция верхушки корня, установка имплантата, коррекция альвеолярного отростка и т.д.);
- втулки (матрицы), перебазировка протеза;
- металлизированное покрытие;

-изменение протезного ложа после удаления зубов или других хирургических вмешательств; -ортodontические конструкции (изменение зубочелюстного аппарата в процессе формирования челюстно-лицевого скелета и ортодонтического лечения).

2.6. Возможные случаи снижения гарантии. Согласно закону о «Зашите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок. Существующие методики и

технологии протезирования, реставрации зубов, наложения пломб, не позволяют дать полного гарантийного срока при следующих заболеваниях и состояниях челюстнолицевой области и зубов:

- наличие заболеваний пародонта: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 2-4 раза в год.
- бруксизм (ночное скрежетание зубов);
- неудовлетворительная гигиена полости рта;
- высокая интенсивность кариеса;
- при изготовлении ортопедических конструкций по желанию пациента при отсутствии четких медицинских показаний к данному виду работы (п.2.2. настоящего Положения)

Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить данную ситуацию в медицинской карте. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний и состояний.

2.7. Гарантийный срок и сроки службы начинают действовать на ортопедические виды работ

- с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, подписания акта выполненных работ.

Указанные сроки при установке постоянных протезов исчисляются, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. При коррекции протезов в процессе использования срок гарантии не возобновляется.

2.8. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы в следующих случаях:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует плану лечения (протезирования).

2.9. Обязательным условием установления гарантийных сроков является соблюдение рекомендованных врачом условий по эксплуатации ортопедических конструкций, реставрационных работ (использование специальных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, флоссов и т.д.).

2.10. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- **гарантия аннулируется и не возобновляется** при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения;
- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью с целью коррекции работы, выполненной Исполнителем в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за медицинской помощью находясь в другом городе. Данный факт должен быть подтвержден медицинскими документами (выписки из амбулаторной карты, заключение врачей, рентгенологические снимки и др.);
- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в медицинской карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несет, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается;

- 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.);
- Если после лечения в период действия гарантii у 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).

2.11. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантii и сроки службы не устанавливаются.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Дента Арт»

Иван
/В.Г. Кравченко/

Приложение № 1

Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Дента Арт»

1. Терапевтическая стоматология.

№ п/п	наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломбы из цементов	6 месяцев	9 месяцев
2.	Пломбы из композитных материалов химического отверждения	1 год	1 год 2 месяца
3.	Пломбы из композитных материалов светового отверждения	1 год	2 года
4	Наложение герметика	6 месяцев	1 год

Примечание: Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.

При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%.

При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%. (гигиенический индекс по Фёдорову-Володкиной - 2,5-5,0)

2. Ортопедическая стоматология.

На все виды работ гарантийный срок – 1 год, срок службы – 2 года.

Примечания:

- 1) При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50% (гигиенический индекс по Фёдорову-Володкиной - 2,5-5,0)
- 2) При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, при травме челюстно-лицевой области гарантия аннулируется.
- 3) При протезировании на имплантаты срок службы и гарантии определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии системных заболеваний организма у пациента гарантии не предоставляются.
- 4) Не устанавливается гарантийный срок:

- на временные протезы (иммедиат-протезы), временные коронки;
- на полные или частичные протезы, изготовление которых начато по просьбе больного ранее одного месяца после последнего удаления зуба;
- при неправильном использовании зубных протезов пациентами (откусывание сверхтвердых предметов, удары, потеря протеза);
- стирание покрытия МЗП;
- на протезы, изготовленные больным, страдающим бруксизмом, тяжелыми формами диабета и пародонтоза, ведущими к быстрым анатомопатологическим изменениям в полости рта;

- при изготовлении коронок на депульпированные зубы, имеющие пломбу более $\frac{1}{2}$ коронковой части зуба;
- при возникновении гальваноза, аллергических реакций на материалы, из которых сделаны зубные протезы;
- при изготовлении протезов в сроки более двух месяцев по вине пациента

5). При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

6). В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

3. Предварительный опрос, местное обезболивание, эндодонтическое лечение, пародонтологическое лечение, хирургическое лечение, дентальная имплантация, ортодонтическое лечение, снятие зубных отложений, отбеливание зубов, рентгенологическое (радиовизиографическое) обследование, запечатывание фиссур.

Установление гарантийных сроков и сроков службы по данным видам услуг не представляется возможным в связи с непредсказуемостью реакции организма на проводимое лечение, индивидуальными особенностями организма, с непредсказуемостью дальнейшего развития зубочелюстной системы и организма в целом, возрастными изменениями жевательного аппарата, кратковременным действием некоторых видов вмешательств.

4. Ретенционные аппараты съемные и несъемные.

Гарантийный срок – 6 месяцев, срок службы – 1 год.

Примечание. Гарантийные сроки и сроки службы действительны при условии соблюдения пациентом рекомендации врача о профессиональной гигиенической чистке зубов, частота которой определяется лечащим врачом и согласуется с пациентом в виде плана профилактических осмотров и графика профессиональной гигиены 1 раз в 3, 6, 9, 12 месяцев индивидуально в зависимости от вида вмешательства и тяжести течения заболевания.

Рекомендуемые интервалы проведения профессиональной гигиены:

- Кариес (компенсированное и стабилизированное течение) – 1 раз в 6 месяцев
- Кариес (декомпенсированная форма) - 1 раз в 3 месяца.
- Ортодонтическое лечение – 1 раз в 3 месяца.
- Имплантация, протезирование на имплантатах – 1 раз в 3 месяца.
- Ортопедическое лечение – 1 раз в 6 месяцев.
- Заболевания пародонта - 1 раз в 3 месяца.