Утверждаю
«01» января 2019 г.
Генеральный директор
ООО «АЮДент»
Стоматологическая клиника «Победа»
Новоселов В.В. _____

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы
при оказании стоматологических услуг ООО «АЮДент»
стоматологическая клиника «Победа»

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., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-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).

I Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы).

Гарантии устанавливаются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, о которых врач информирует пациента.

Гарантийный срок – это период безвозмездного устранения врачом (клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

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).

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.

II В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума врачей;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям, СТАР);
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, костная пластика, синус-лифтинг, пластика уздечки и прочие);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

На некоторые услуги ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.
Врач устанавливает прогнозируемые гарантии в виде сроков, либо в виде процента вероятности успешности лечения. Стоматолог учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии:

- состояние здоровья и возраст пациента;
- выполнение рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта пациента (особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов и т.п.);
- сложность данного лечения;
- достоинства и недостатки выбранных пациентом технологий и материалов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента.

III Гарантийные обязательства действуют при условии, если:

- у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов или изменения физиологического состояния организма способных негативно повлиять на результаты стоматологического лечения;
- пациент соблюдает гигиену полости рта и рекомендации врача стоматолога;
- пациент посещает стоматолога с рекомендуемой частотой;
- при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- выявленные недостатки работы, проведенной в стоматологии «Победа» будут исправляться в нашей клинике;
- не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия и т.п.), способные негативно повлиять на результаты лечения.

IV Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

Терапевтическая стоматология

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.
Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (постановки постоянной пломбы)

	Наименование	Срок гарантии	Срок службы (пломбировочного материала)
1	Лечение поверхностного кариеса и не кариозных поражений	1 год	2 года
2	Лечение среднего кариеса	1 год	2 года
3	Лечение глубокого кариеса	1 год	2 года

Гарантия аннулируется при:

- нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача
- Замене временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянном 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.

Ортопедическая стоматология

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 том числе комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные съемные конструкции, протезы (с замками, кламерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки из пластмассы временные (лабораторные)	1 месяц	6 месяцев
3	Коронки постоянные	1 год	5 лет
4	Протез бюгельный	1 год	5 лет
5	Виниры	1 год	5 лет
6	Съемный протез (временный)	6 месяцев	2 года
7	Безметалловые мостовидные протезы	1 год	2 года

Примечание

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки ортопедической конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются 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 конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).

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.

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

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по инициативе пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

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 согласованная с пациентом до начала лечения);
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

Ортодонтическая стоматология.

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, Исполнитель, который проводил ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Несъемный ретейнер	1 год	2 года
2	Капа OSAMU (ретейнер)	6 месяцев	1 год
3	Внеротовые аппараты	6 месяцев	1 год
4	Вестибулярная пластинка	6 месяцев	1 год
5	Съемный аппарат одночелюстной	6 месяцев	1 год
6	Съемный аппарат двухчелюстной	6 месяцев	1 год

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

2. Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

1. Эндодонтическое лечение

Опыт врачей-стоматологов стоматологической клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

2. Постановка имплантантов

Гарантируется полное приживление имплантантов в 97 % случаев.
Гарантия на имплантат устанавливается производителем.
Гарантия на проведенную процедуру (работу) по установке зубного имплантата предоставляется клиникой и составляет 1 год с момента установки имплантата.
Во всех случаях пациенту гарантируется:

- учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантантов;
- использование сертифицированных титановых имплантантов ведущих зарубежных фирм;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантанта.
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата.

3. Удаление зуба

Гарантируется, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- с минимальными безболезненными ощущениями;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

4. 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.

Гарантии на терапевтическое лечение молочных зубов

	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение молочных зубов при полной санации	6 месяцев	1 год
2	Лечение молочных зубов без полной санации	3 месяца	6 месяцев

Условия:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 3-4 месяца;
- соблюдение рекомендаций врача.