

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор  
ООО «Улыбка-Плюс.Находка»  
Комбарова Н.Ю.  
2018 г.



**Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы  
(далее - Положение о гарантиях).**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание возмездных стоматологических услуг, приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Улыбка-Плюс.Находка» (далее Клиника) перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей». Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.

**2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ**

2.1. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги.

2.2. **Срок службы** - это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.3. **Недостаток** - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к амбулаторной истории болезни стоматологического пациента).

2.4. **Существенный недостаток** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2.5. **Безопасность услуги** - безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА**

3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться по телефону на **бесплатный** прием к лечащему врачу.

3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

3.4. Устранение недостатков в течение гарантийного срока и срока службы производится бесплатно для пациента, только в случае соблюдения всех рекомендаций врача и других условий, указанных в настоящем Положении.

3.5. После осмотра, врач принимает решение: является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

3.6. При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу или к директору клиники.

#### **4. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ.**

4.1. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться Приложениями №1, №2, №3 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию **без отдельного указания в медицинской карте.**

4.2. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан **отразить названную в данном пункте ситуацию в Квитанции и медицинской карте пациента с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия \_\_\_\_\_ месяцев».** С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

4.3. 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, 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, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной.** При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

#### **5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ**

5.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания гарантийной квитанции (**Акта оказанных услуг**)

5.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

#### **6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)**

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (в т.ч. ортопедической) помощью в любое другое учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключением врачей, рентгенологическими снимками и др.;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неубажительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применении 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 Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

6.1.5. 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);

- 6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий 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);
- 6.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- 6.1.8. Естественный износ матриц (втулок) замковых съемных протезов;
- 6.1.9. Перебазировка съемного протеза;
- 6.1.10. На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- 6.1.11. На зубы с диагнозом «периодонтит» или с другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- 6.1.12. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);
- 6.1.13. Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

## **7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ**

- 7.1. ООО «Улыбка-Плюс.Находка» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:
- 7.1.1. Безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравсоцразвития РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- 7.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- 7.1.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 7.1.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность;
- 7.1.5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- 7.1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- 7.1.7. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- 7.1.8. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- 7.1.9. Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- 7.1.10. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 7.1.11. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- 7.1.12. 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 создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

## **8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ**

### **8.1. Услуги по терапевтической стоматологии.**

- 8.1.1. 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.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – восстановление формы, функции, эстетики зуба постоянной пломбой;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – восстановление формы, функции, эстетики путем пломбирования корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

8.1.3. Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании терапевтической помощи (Приложение №1).

## **8.2. Услуги по ортопедической стоматологии.**

8.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и (или) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

8.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки); --- частичные съемные конструкции;

- полные съемные конструкции;
- бюгельные протезы (с замками, кламперами, с фиксацией на имплантатах);

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

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

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 6 настоящего Положения, не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены (лечения заболеваний пародонта) 2-4 раза в год, гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента и сделав отметку в медицинской карте.

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

8.2.7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены постоянными. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены постоянными, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

8.2.8. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- некорректно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

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

8.2.11. Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании ортопедической помощи (Приложение №3).

## **9. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

### **9.1. Терапевтическая стоматология:**

9.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба, восстановленной врачом в результате пломбирования);

- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют норме или нарушены)

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

9.1.3. К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Клиникой в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.

## 9.2. Ортопедическая стоматология:

9.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой, при отсутствии у Пациента заболеваний пародонта;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров, дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- нарушение целостности по пайке в полном мостовидном протезе;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке, исключение составляют повреждения в результате неосторожного обращения с протезом (падение протеза, воздействие грубой силы – удар, раздавливание и т.п.).

9.2.2. Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах сроков службы:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протезов (исключение составляют повреждения в результате неосторожного обращения с протезом (падение протеза, воздействие грубой силы – удар, раздавливание и т.п.);
- расцементировка несъемных конструкций протезов;

## 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ.

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

### Приложение №1

#### Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при осуществлении специализированной медицинской помощи по стоматологии терапевтической.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композиционного материала химического отверждения (порошок - жидкость)		
1.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.2.	II, III, V класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.3.	IV класс по Блэку	1 год	1 год
1.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	1,5 года

2.	Пломба из композиционного материала химического отверждения (паста-паста)		
2.1.	I, II, III, V классы по Блэку	1 год	1 год
2.2.	IV класс по Блэку	1 год	1 год
2.3.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	1 год
2.4.	Пломба с внутриканальным(и) штифтом(-ами)	1 год	1 год
3.	Пломба из композиционного материала светового отверждения		
3.1.	I, II, III, V классы по Блэку	1 год	2 года
3.2.	IV класс по Блэку	1 год	1,5 года
3.3.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
4.	Виниры	9 мес.	1,5 года
5.	Вкладки	1 год	2 года
6.	Реставрация молочных зубов	6 мес.	1 год
7.	Коронка на молочный зуб	6 мес.	1 год

**Примечание:**

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным 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. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).
4. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

**Приложение №2**

**Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при осуществлении специализированной медицинской помощи по стоматологии ортодонтической.**

№.№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Несъемный ретейнер	6 мес.	1 год
2.	Съемный ретейнер	6 мес.	1 год

**Приложение № 3**

**Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при осуществлении специализированной медицинской помощи по стоматологии ортопедической.**

№.№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки из металла	1 год	2 года
2.2.	Коронки:		
2.2.1.	Из пластмассы	6 мес.	1 год
2.2.2.	Из металлокерамики	1 год	1,5 года

2.2.3.	Из композиционного материала	9 мес.	1,5 года
2.3.	Коронки цельнолитые:		
2.3.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.3.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.3.3.	Из золота	1 год	2 года
2.4.	Коронки цельнолитые с облицовкой	1 год	1,5 года
2.5.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.6.	Мостовидные протезы:		
2.6.1.	Цельнолитые:		
2.6.1.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.6.1.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.6.1.3.	Из золота	1 год	2 года
2.6.2.	Цельнолитые с облицовкой:		
2.6.2.1	Из пластмассы	1 год	1,5 года
2.6.2.2.	Из композиционного материала	6 мес.	1 год
2.6.3.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.7.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.8.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	1,5 года
2.8.1.	Частичные съемные пластиночные протезы с армированным пластмассовым базисом	1 год	2 года
2.9.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	1,5 года
2.9.1.	Полные съемные пластиночные протезы с армированным пластмассовым базисом	1 год	2 года
2.10.	Напыление нитрида циркония, нитрида титана	6 мес.	9 мес.
2.11.	Коронки на оксиде циркония	1 год	2 года
2.12.	Временные коронки из пластмассы	2 недели	1 мес.

**Примечание:**

1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.
3. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
5. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
6. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. ООО «Улыбка-Плюс.Находка» гарантирует функционирование зубного протеза сроком на 2 календарных года. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента.
7. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения

лечения (т.е. установки конструкции протеза).

**Важное замечание.**

1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

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

2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

**\* Индекс КПУ - сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного.**

**Гарантийные сроки и сроки службы** на отдельные виды медицинских услуг ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице:

- профессиональная гигиена
- наложение повязки (временной пломбы)
- хирургические манипуляции
- пародонтологическое лечение
- отбеливание зубов
- лечение пульпита молочных зубов
- эндодонтическое лечение
- ортодонтическое лечение