

Утверждаю:

Директор ООО ПКФ «АРТЭЛЬ»

Абрамова Эльвира Петровна

2021г.

М.П.



Положение об установлении гарантийных сроков и сроках службы при оказании стоматологических услуг ООО ПКФ «АРТЭЛЬ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение об установлении гарантийных сроков и сроках службы при оказании платных медицинских стоматологических услуг в медицинской организации ООО ПКФ «АРТЭЛЬ» (далее по тексту — Положение) регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы, возникающие между медицинской организацией ООО ПКФ «АРТЭЛЬ» (далее по тексту – Медицинская организация, Исполнитель) и Потребителем услуг (пациентом), при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", приказом Министерства здравоохранения РФ № 786н от 31.07.2020 года «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», Порядком оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями, утвержденным Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 ноября 2012 г. N 910н, Федеральным законом от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и платных медицинских услуг в частности. Медицинская организация, как исполнитель платных медицинских услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Потребитель (пациент), в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Потребителем (пациентом) в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

1.4. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, вкладки, реставрации, ортопедические конструкции, несъемные и съемные зубные протезы, т.п.

1.5. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) в виду их специфики (не о вещественные работы и услуги) установить гарантийные сроки и сроки службы не предоставляется возможным:

- на эндодонтическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- профессиональную гигиену;
- отбеливание зубов;
- пародонтологическое лечение;

- хирургические манипуляции (операция по удалению зуба, операция цистэктомия резекции верхушки корня и т.д.),
- все виды ортодонтического лечения;
- лечение воспаления десны;
- операции на пародонте;
- герметизация фиссури прочие

1.6. Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- по согласию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

1.7. Обязательные гарантии

Медицинская организация при оказании платных медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность за счет строго соблюдения всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования;
- использования разрешенных к применению на территории Российской Федерации технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания медицинских услуг;
- оказания видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- соблюдение технологий лечения;
- 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 профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение лечения специалистами, имеющими право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- оказания медицинских услуг в соответствии с порядками оказания и стандартами медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ.

2.1. **Платные медицинские услуги** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

2.2. **Медицинская услуга** - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

2.3. **Потребитель (пациент)** - физическое лицо, имеющее намерение получить, либо получающее платные медицинские услуги в Медицинской организации лично в соответствии с договором о предоставлении платных медицинских услуг.

2.4. **Исполнитель (Медицинская организация)** - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги Потребителям (пациентам).

2.5. **Недостаток работы, услуги** – это несоответствие работы, услуги обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Медицинской организации, или заключением независимого эксперта, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с потребителем (пациентом) по условиям договора.

2.6. **Существенный недостаток работы, услуги** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

2.7. **Безопасность работы, услуги** – безопасность работы, услуги для жизни и здоровья потребителя (пациента) при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

2.8. **Гарантийный срок** – период со дня принятия Потребителем (пациентом) результата работы (оказания медицинской услуги), в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанных медицинских услугах), 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 (оказания услуги). При этом Потребитель (пациент) обязан возратить ранее переданную ему Медицинской организацией вещь;

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

2.9. **Срок службы** – период со дня принятия Потребителем (пациентом) результата работы (оказания медицинской услуги), в течение которого Медицинская организация обязуется обеспечивать Потребителю (пациенту) возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

3. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ.

3.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляются со дня принятия Потребителем (пациентом) результата работы (оказания медицинской услуги);

3.2. Гарантийный срок и срок службы при оказании услуг по изготовлению ортопедических конструкций исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Потребитель (пациент), или нет.

3.3. Гарантийный срок и срок службы не возобновляются при коррекциях ортопедических конструкций в процессе использования.

3.4. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Потребитель (пациент) в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА).

4.1. В отношении работы (услуги), на которую установлен Гарантийный срок, Медицинская организация отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) Потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4.2. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы, Потребитель (пациент) вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков работы (оказанной услуги), если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

4.3. В соответствии со статьёй 10 ФЗ «О защите прав потребителей» Медицинская организация доводит до сведения потребителя (пациента) информацию о сроках службы и гарантийных сроках в виде информации на информационном стенде в помещении Медицинской организации, на официальном сайте Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.wident.ru и договоре оказания платных медицинских услуг.

4.4. Медицинская организация даёт рекомендации Потребителю (пациенту) о проведении необходимых мероприятий по самостоятельному уходу за состоянием полости рта, и ставит в известность о необходимости и обязательности для сохранения гарантийных сроков и сроков службы, периодических профилактических медицинских осмотров (не менее 1 раза в год), проведения регулярных гигиенических мероприятий, диспансерного наблюдения за установленными имплантатами, изготовленными ортопедическими конструкциями, реставрациями, пломбами и т. д. в соответствии с установленными стандартами. В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4.5. Потребитель (пациент) обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

4.6. Потребитель (пациент) обязан строго соблюдать все рекомендации и предписания врача.

4.7. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период установленного на результат работы (услуги) срока службы существенных недостатков выполненной работы, Потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться в Медицинскую организацию для осмотра его лечащим врачом и фиксации недостатка оказанной услуги.

5. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ.

5.1. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются:

- на дефекты и недостатки, возникшие в результате оперативных вмешательств (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- попытки потребителя (пациента) самостоятельного ремонта или коррекции результатов работы;
- в случае наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- в случае беременности;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- в случае несоблюдение пациентом рекомендаций врача;
- в случае отказа потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- на естественный износ эластичных втулок бюгельных съемных протезов;
- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего

- протезирования);
- на установку твиклов, скайса;
 - на установку временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
 - услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от Медицинской организации;
 - услуги, на проведении которых настоял Потребитель (пациент), несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными. Согласие на такой (неоптимальный) вид лечения оформляется в амбулаторной карте или отдельной распиской, взятой у Потребителя (пациента).
 - на повреждения зубов или конструкций объектами, не включенными в пищевой рацион человека: камни, скорлупа, кости, металлические предметы, пластмассовые изделия, химические вещества и пр., а также термически не обработанными продуктами питания (мясо, птица, рыба, зерновые культуры твердых сортов и сельскохозяйственные культуры, подлежащие термической обработке);
 - на дефекты и недостатки, возникшие в результате резкого ухудшения состояния общего здоровья пациента вследствие заболевания: тяжелыми инфекционными заболеваниями (ВИЧ, сифилис, туберкулез, гепатит А, В, С, и др.), сердечно-сосудистой системы (инсульта, инфаркта, тромбоза сосудов и др.), гормонального фона (сахарный диабет любого типа, заболевания щитовидной железы, гипофиза и надпочечников и др.), которые не были оговорены пациентом или скрыты им перед началом и во время медицинского вмешательства по стоматологической помощи, или возникли после проведенного стоматологического лечения, или возникли вследствие неконтролируемого ухудшения имеющихся заболеваний;
 - на дефекты и недостатки, если пациент ранее проходил лечение остеопороза препаратами, влияющими на костный обмен, и до начала и во время стоматологического лечения скрыл этот факт от лечащего врача;
 - на повреждения, возникающие в случае эпилептического припадка или иных видах судорог, вызванных приемом различных химических веществ и физических воздействий (удары током, термические и химические ожоги и пр.);
 - на любые повреждения и недостатки, возникшие в результате применения пациентом наркотических и иных психоактивных веществ без назначения врача, которые вызывают ухудшение общего состояния здоровья, если пациент скрыл факт употребления таких веществ до начала и во время стоматологического лечения, или начал употреблять таковые вещества в период действия гарантийных сроков;
 - на повреждения в случае причинения ущерба здоровью пациента в результате дорожно-транспортного происшествия, несчастного случая, травмы (спортивной, бытовой, уличной, производственной и т.д.) противоправного посягательства третьих лиц;
 - на недостатки, дефекты и повреждения в результате нарушения пациентом условий эксплуатации зубов и/или конструкций вследствие употребления в пищу продуктов с критическими температурами или путем воздействия критических температур на зубы и конструкции (холодное, горячее, резкий перепад – «холодное-горячее»), а также прямое воздействие химических веществ (кислот, щелочей, активных окислителей, красителей и др.);
 - на повреждения, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы: поражение электрическим током, удар молнии, отравление химическими веществами и газами, кома, пожар, наводнение и иные стихийные бедствия, причинение вреда в результате боевых

действий, утопление;

- на повреждения и недостатки, возникшие в результате причинения пациентом умышленного вреда своему здоровью: порча зубов и/или конструкций, попытки суицида, нанесение себе побоев и/или ударов (в том числе предметами), открытие зубами упаковки и тары продуктов и напитков и других товаров, разламывание зубами и/или конструкциями орехов, перекусывание нитей и других предметов, удержание в ротовой полости посторонних предметов (гвоздей, курительных мудштуков, курительных трубок, музыкальных инструментов, спортивных снарядов и пр. в результате прямого либо непосредственного воздействия на нижнюю треть лица;

- на изменение цвета зубов и/или конструкций в результате употребления сильно окрашивающих жидкостей (кофе, вино, чай, концентраты соков и др. на основе красителей), газов (в том числе курение табака и других курительных смесей и веществ);

- на механические повреждения зубов и/или конструкций под воздействием психо-активных веществ или пребывания пациента в гипнотическом, сомнамбулическом, алкогольном, наркотическом и ином измененном состоянии сознания, в том числе вследствие употребления алкогольных напитков, наркотических и токсических веществ и лекарственных препаратов);

- на механические повреждения зубов и/или конструкций, полученные в результате физического воздействия на голову, шейные отделы позвоночника и лицо, связанного с профессиональной деятельностью пациента, в том числе: выполнение физических упражнений, перегружающих зубочелюстную систему (провисание на спортивных снарядах на подбородке, тяга зубами снарядов и др.), удержание ударов по голове и/или шейному отделу позвоночника, производство трюков и т.п.;

- если в период лечения у врача Потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой Медицинской организации;

- если Потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой Медицинской организации;

- Потребитель (пациент) был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Медицинской организации возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

5.2. Гарантия на стоматологические материалы и выполненные работы не предоставляется, а сроки службы не устанавливаются при наличии у пациента заболеваний пародонта, хронических гранулирующих и гранулематозных периодонтитов, височно-нижнечелюстных артритов и артрозов, доброкачественных новообразований полости рта, иммунодефицитных заболеваний.

5.3. В отдельных сложных случаях, при согласии Потребителя (Пациента), лечение 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 Потребителю (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 полную стоимость новой работы согласно действующего прейскуранта Медицинской организации.

5.4. Медицинская организация не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями Медицинской организацией, в том числе, если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на

6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ.

6.1. Услуги по терапевтической стоматологии.

6.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги эстетической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование, лечение заболеваний слизистой полости рта и парадонта.

6.1.2. Признаками завершения лечения являются:

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

6.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

6.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению дефектов зубов и зубных рядов челюстей с помощью постоянных ортопедических конструкций.

6.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые, штамповые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры; комбинированные коронки, коронки с нитрид-титановым покрытием
- безметалловые коронки (пластмассовые коронки, композитные коронки);
- частичные съемные пластмассовые протезы;
- полные съемные пластмассовые протезы;
- съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).

6.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

6.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте. По окончании всего курса ортопедического лечения, пациенту выдается на договор об оказании услуг. При обращении в Медицинскую организацию по вопросам гарантийных обязательств, Пациент обязан предъявить выданный ранее договор на оказание услуг. Без предъявления договора не оказание услуг ответственность с Медицинской организации снимается автоматически.

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

- при наличии подвижности зубов;
- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии сопутствующих заболеваний полости рта (пародонтит, пародонтоз), а также хронических заболеваний других органов и систем, систематического приема лекарственных препаратов. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1-2 раза в год.
- при желании Потребителя (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.

6.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

6.2.7. Гарантия аннулируется при нарушении Потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

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

6.2.9. 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 Медицинской организации и врача-стоматолога снимается.

6.2.10. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций, доварка зубов осуществляется на возмездной основе.

6.2.11. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель (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).

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

6.2.13. При нарушении графиков профилактических осмотров (1 раз в 6 месяцев), гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

6.2.14. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

6.2.15. Сроки гарантии и сроки службы не распространяются на расходные элементы ортопедических конструкций, протезов, подвергающихся естественному износу в процессе использования, например, на матрицы замковых и шаровидных креплений, локаторов, непосредственно шаровые крепления и локаторы и т. д.

6.3. Услуги по ортодонтической стоматологии.

6.3.1. К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

6.3.2. Исполнитель вправе гарантировать:

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

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

6.3.4. 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.

6.4. Постановка имплантатов

6.4.1. Стоматологическая имплантация – это метод вживления искусственного корня (имплантата) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, бюгельные, мостовидные).

В случае отторжения имплантата(ов) возможны следующие варианты лечения, за вычетом стоимости каждого имплантата:

- потребителю (пациенту) возвращается уплаченная им сумма за проведенную ему дентальную имплантацию;
- потребителю (пациенту) проводится повторная имплантация;
- при желании Потребителя (пациента) возможна замена плана лечения, с учетом ранее оплаченной суммы.

6.4.2. Гарантии распространяются на операции дентальной имплантации. Гарантии не распространяются на операции остеопластики, пластику мягких тканей, синуслифтинг, ввиду индивидуальной способности к регенерации тканей.

6.4.3. Гарантийный срок на конструктивные элементы имплантата предоставляется Потребителю (пациенту) согласно гарантии, установленной производителем (от 5 лет до пожизненной гарантии). Срок службы имплантата может сократиться в связи возникшими серьезными заболеваниями установленными после имплантации.

6.4.4. К гарантийным случаям конструктивных элементов относится:

- перелом, деформация импланта;
- перелом фиксирующего винта;
- повреждение внутренней резьбы имплантата;
- в случае отторжения имплантата до начала протезирования.

6.4.5. Медицинская организация гарантирует:

- направление на обследование и учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных имплантатов;
- операция по установке дентальных имплантатов будет проведена в соответствии с протоколом, рекомендованным фирмой-изготовителем;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

6.4.6. Сохранения гарантийного срока на имплантацию зубов возможно только при условии, что имплантологическое лечение было выполнено в полном объеме врачами Медицинской организации, в которое включается:

- диагностика;
- установка имплантата и формирователя;
- изготовление и фиксация зубопротезной конструкции на имплантаты;
- наблюдение в постоперационном периоде;
- профилактическое сопровождение в отдельных сроках;
- а также при условии выполнения требований, установленных настоящим Положением.

Примечание:

Гарантии имеют свою силу только в том случае, если ортопедическая конструкция на имплантах изготовлена врачами нашей Медицинской организацией, если же имплантаты поставлены в условиях нашей Медицинской организации, а если протезирование на имплантате(ах) проведено в другом лечебном учреждении, никакие гарантии на установленный(е) имплантат(ы) не распространяются. Так же, если протезирование на проводится в условиях нашей Медицинской организации на имплантатах, установленных в другом лечебном учреждении, никакие гарантии на установленную ортопедическую конструкцию не распространяются.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ГАРАНТИИ.

7.1. При установлении каждому Потребителю (пациенту) на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья Потребителя (пациента) (наличие у Потребителя (пациента) таких болезней как: онкология, сахарный диабет, гепатит, аутоиммунные заболевания, заболевания крови, заболевания щитовидной железы, заболевания центральной нервной системы и др.);
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта Потребителя (пациента) (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или возможность рецидивов имеющихся заболеваний и др.);
- в отдельных сложных случаях, при согласии Потребителя (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;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности Потребителя (пациента), которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

8. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ.

8.1. 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;
- коррекция окклюзионных контактов не реже 1 раза в 6 месяцев;
- перебазировка съемных протезов не реже 1 раза в год;
- замена втулок эластичной матрицы в съемных бюгельных протезах, но не реже 1 раза в год;
- соблюдение рекомендаций врача.

9. УСЛОВИЯ СНИЖЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ.

9.1. Неполное выполнение плана лечения может быть основанием для уменьшения на 50 % гарантийного срока и срока службы оказанных платных медицинских услуг, так как долгосрочный результат (эффект) выполнения одной медицинской услуги может обуславливаться выполнением другой медицинской услуги в согласованном плане лечения.

9.2. Основаниями для уменьшения на 50 % гарантийного срока и срока службы оказанных

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи взрослому населению

1. Терапевтическая стоматология

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)			
1.			3 месяца
1.1	I класс по Блэку	1,5 месяца	1,5 месяца
1.2	II класс по Блэку	1 месяц	1 месяц
1.3	III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
1.4	IV класс по Блэку	нет	нет
Постановка пломб, эстетическая реставрация			
Пломба из химического композита «жидкость - порошок»			
1.1		6 месяцев	9 месяцев
1.1.1	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.2	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.3	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.4	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.5	V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.1.6	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
Пломба из химического композита «паста-паста»			
1.2		6 месяцев	1 год
1.2.1	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1,5 года
1.2.2	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
Пломба из композита светового отверждения			
1.3		1 год	2 года
1.3.1	I класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.3.2	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.3.3	III, IV, V классы по Блэку	1 год	2 года
1.3.4	Пломба с парапульпарными штифтами	9 месяцев	1,5 года
1.4	Виниры	1 год	2 года
1.5	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%

2. Ортопедическая стоматология

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки		
2.1.1	Из металла	1 год	2 года
2.1.2	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.1.3	Из фарфора	1 год	2 года
2.1.4	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.2	Виниры	9 месяцев	1,5 года
2.3	Коронки		
2.3.1	Из пластмассы	9 месяцев	1 год
2.3.2	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.3	Из фарфора	1 год	1,5 года
2.3.4	Из композиционного материала	9 месяцев	1,5 года
2.4	Штампованные коронки:		
2.4.1	Из стали	1 год	2 года
2.4.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1 год
2.4.3	Из золота	1 год	1,5 года
2.5	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой		
2.5.1	Из стали	6 месяцев	1 год
2.5.2	Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
2.5.3	Из золота	6 месяцев	1 год
2.6	Коронки цельнолитые		
2.6.1	Из КХС	1 год	2 года
2.6.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.6.3	Из золота	1 год	1 год
2.7	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.8	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.9	Мостовидные протезы		
2.9.1	Паяные		
2.9.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.3	Из золота	1 год	2 года
2.9.2	Цельнолитые		
2.9.2.1	Из КХС	1 год	2 года
2.9.2.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.2.3	Из золота	1 год	2 года
2.9.3	Цельнолитые мостовидные протезы с облицовкой		
2.9.3.1	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.9.3.2	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.9.4	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.10	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.13	Напыление	3 месяца	6 месяцев

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 импланты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии системных заболеваний организма у пациента гарантий не предоставляются.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи детскому населению

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
3	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)		
3.1.1.	I класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
3.1.2.	II класс по Блеку	1 месяц	1,5 месяца
3.1.3.	III класс по Блеку	1,5 месяца	1 месяц
3.1.4.	IV класс по Блеку	-	-
3.2.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
3.2.1.	Пломба из химического композита «жидкость-порошок»		
3.2.2.	I класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
3.2.3.	II класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
3.2.4.	III класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
3.2.5.	IV класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
3.2.6.	V класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
3.2.7.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
3.3.	Пломба из химического композита «паста-паста»		
3.3.1.	I, II, III, IV, V класс по Блеку	6 месяцев	1 год
3.3.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 год
3.4.	Пломба из композита светового отверждения		
3.4.1.	I класс по Блеку	1 год	2 года
3.4.2.	II класс по Блеку	9 месяцев	1,5 года
3.4.3.	III, IV, V класс по Блеку	9 месяцев	1,5 года
3.4.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
3.5.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
3.6.	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%

Ортодонтическая стоматология

№п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы	1 месяц	12 месяцев
2	Элайнер	7 дней	14 дней

МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

1. Терапевтическая стоматология:

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);

Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/ имеются зазоры-определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет)

- плотное

-имеются зазоры

Вторичный кариес под пломбой (да/нет);

Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (сохранение первоначальной формы зуба, восстановленной врачом) (да/нет);

Полирование пломбы

-достаточна

-недостаточна

Окклюзионные контакты в области запломбированного(ых) зуба (соответствует норме/ нарушены):

Цвет запломбированного зуба:

-изменен

-нет

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

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы

- подвижность пломбы

- отлом части коронки зуба

2. Ортопедическая стоматология

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Медицинской организацией 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.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

1) при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба;

2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки;

3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;

4) перелом протезов;

5) расцементировка несъемных конструкций протезов.

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН на стоматологические услуги

Потребитель _____

(фамилия, имя, отчество полностью)

Дата рождения: _____

Медицинская карта № _____

Исполнитель – ООО ПКФ «АРТЭЛЬ» напоминает Вам, что выполняет взятые на себя гарантийные обязательства при следующих условиях:

- потребитель регулярно соблюдает гигиену полости рта;
- потребитель посещает осмотры с частотой, рекомендованной врачом (не реже 1 раза в 6 месяцев);
- потребитель должен 1 раз в 6 месяцев проходить процедуру профессиональной гигиены полости рта;
- потребитель исправляет выявленные недостатки в нашей лечебной организации;
- при обращении в другую медицинскую организацию за экстренной помощью потребитель предоставляет выписку из медкарты и снимки;
- если у потребителя не возникнут заболевания или физиологические изменения, способные повлиять на результаты лечения.

В связи с тем, что высокий эффект лечения зависит не только от правильности выполнения процедур врачом, но и от соблюдения пациентом рекомендаций врача, соблюдения правил гигиены полости рта и зубов, лечения сопутствующих общих заболеваний и массы других вещей, то:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды услуг уменьшаются на 50%;
- при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется;
- не несет ответственности за качество протезирования при переделке, починке протезов в других медицинских организациях, ремонте и исправлении протеза самим потребителем;
- гарантия на протезные работы выдается при условии полного функционального восстановления зубочелюстной системы.

Кроме того, гарантия не предоставляется:

- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других медицинских организациях по поводу аналогичных заболеваний;
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;

**Гарантийные обязательства
в рамках оказания стоматологических услуг**

1. Потребитель (пациент) обязуется пройти необходимое диагностическое обследование и сдать до начала лечения клинические анализы по направлению врача - стоматолога Медицинской организации. Для получения ортопантограммы, а также для проведения иной специфической диагностики Потребитель (пациент) может быть направлен в другое медицинское учреждение.
2. Потребитель (пациент) обязуется ознакомиться с планом стоматологического лечения, его сроками и стоимостью.
3. В случае имеющихся у Потребителя (пациента) эндокринных заболеваний и остеопороз Потребитель (пациент) обязуется предупредить Медицинскую организацию до начала лечения. В случае возникновения у Потребителя (пациента) данных заболеваний, после проведенного стоматологического лечения с опорой на дентальные имплантаты, Медицинская организация более не может давать гарантию на стоматологическое лечение с момента появления у Потребителя (пациента) этих заболеваний.
4. Потребитель (пациент) обязуется провести санацию полости рта перед началом ортопедического лечения, а также регулярно проходить профилактические процедуры во время эксплуатации ортопедической конструкции. Требуется посещать стоматологического гигиениста не реже 1 раза в 6 месяцев, или чаще, если это назначено врачом.
5. Потребитель (пациент) обязуется пройти оговоренные в плане лечения хирургические манипуляции.
6. Потребитель (пациент) обязуется принимать необходимые медикаменты (антибиотики, противовоспалительные препараты) при назначении их врачом - стоматологом Медицинской организации в послеоперационный период, с целью предотвращения возникновения инфекции.
7. Потребитель (пациент) обязуется регулярно являться к врачу на приём в назначенное время.
8. Потребитель (пациент) обязуется строго соблюдать все рекомендации и предписания врача.
9. Потребитель (пациент) обязуется тщательно следить за гигиеной полости рта и ортопедической конструкции с помощью специальных средств: зубной щётки, межзубных ёршиков, суперфлосса, полосканий, ирригатора и т.д. При этом чистить зубы необходимо после каждого приёма пищи перед зеркалом не менее 5 минут.
10. Потребитель (пациент) обязуется придерживаться особых правил питания, исключающих возможность механического и термического повреждения конструкции, а именно:
 - на ранних сроках лечения отказаться от употребления орехов, семечек, поп-корна, которые могут привести к нарушению приживления имплантатов;
 - не употреблять в пищу твёрдые овощи и фрукты, такие, как морковь, яблоки, груши, куском, резать их на небольшие кусочки; это касается также жёсткого мяса и любых продуктов, требующих откусывания;
 - в период лечения не употреблять вязкие продукты - халву, ирис, не жевать жевательные резинки, так как от них трудно очистить поверхность зубов;
 - избегать употребления излишне холодных или горячих продуктов, поскольку разница температур может отрицательно влиять на эстетические свойства ортопедической конструкции;

-при выполнении эстетического протезирования во избежание окрашивания коронок не следует употреблять кофе, крепкий чай, варенье и т.д.;

-соблюдать профилактическую диету.

11. Потребитель (пациент) обязуется исключить любые действия, могущие привести к грубым воздействиям на конструкцию и травмам зубов и челюстей.

12. В случае выпадения элементов конструкции по возможности сохранить их и немедленно договориться с врачом-ортопедом о приёме.

13. После окончания ортопедического лечения Потребитель (пациент) обязуется выполнять все рекомендации врача, чтобы продлить срок службы конструкции.

В случае невыполнения Потребителем (пациентом) рекомендаций врача по соблюдению тщательной гигиены полости рта, нарушения назначенного режима эксплуатации и гигиены ортопедической конструкции лечение прекращается! Деньги за выполненную работу не возвращаются!

Кроме того, нарушение Потребителем (пациентом) правил лечения может повлечь за собой различные осложнения, например: очаговая деминерализация тканей зуба, откол эмали, травматический периодонтит, вывих зуба, гингивит, травмы и гиперпластические изменения слизистой оболочки, контактная аллергия, резорбция корней зубов и костной ткани, дисфункция височно-нижнечелюстного сустава, рецидив аномалии и т.д.

Также некоторые осложнения могут возникать в связи с индивидуальными особенностями ответных реакций организма на хирургическое вмешательство. Потребитель (пациент) должен быть готов - особенно на начальной стадии лечения после проведения операции - к дискомфорту, возможному травмированию мягких тканей и болям в области операции. Обычно эти неприятности исчезают по мере использования конструкции. Также учтите возможность изменения привычного режима и рациона питания. При необходимости проконсультируйтесь у врача-диетолога.

Все подробности лечения фиксируются врачом в медицинской карте. Каждая запись доводится до сведения Потребителя (пациента). Там же Потребитель (пациент) делает отметки о своём согласии по принципиальным моментам лечения. Медицинская карта является собственностью Медицинской организации. В случае необходимости Потребителю (пациенту) выдаётся ксерокопия медицинской карты на основании письменного заявления Потребителя (пациента).

Потребитель (пациент) оплачивает работу врача Медицинской организации согласно плану стоматологического лечения, который составляется врачом и согласовывается с Потребителем (пациентом) до начала лечения и в соответствии с Прейскурантом на стоматологические услуги Медицинской организации. Работа других специалистов (терапевт, гигиенист, хирург и т.д.) оплачивается отдельно согласно прейскуранту.

Элементы протезирования подбираются врачом индивидуально для каждого Потребителя (пациента) и приобретаются Потребителем (пациентом) в специализированных магазинах за отдельную плату. Также отдельно оплачивается техническая работа по изготовлению съёмных и временных конструкций и оригинальных частей в зубо-технической лаборатории.

Важно помнить, что лечение может потребовать использования нескольких временных конструкций на этапах лечения. Кроме того, замена конструкции может понадобиться в связи с её естественным износом или в связи с поломкой. Каждое новое изготовление оплачивается Потребителем (пациентом) отдельно.

При отказе от лечения по инициативе Потребителя (пациента) ему возвращается аванс за вычетом стоимости проделанной работы, включая стоимость снятия ортопедической конструкции. Учитывая, что данные конструкции (брекет-системы, съёмные и несъёмные,

временные конструкции и иные элементы протезирования) изготавливаются строго индивидуально, изготавливаются в единственном экземпляре для конкретного Потребителя (пациента) возврату и обмену не подлежат, соответственно я уведомлен(а) о том, что оплата за изготовленную конструкцию, после подписания Договора, а также заказ-наряда на изготовление конструкции, при отказе Потребителя (пациента) в одностороннем порядке по приему конструкции - возврату не подлежит.

Возможные причины ухудшения качества и уменьшение срока гарантии при оказании различных видов стоматологической помощи

Причины ошибок диагностики, зависящие от Потребителя (пациента):

1. Не полная (неправильная) информация у врача от Потребителя (пациента) о наличии у Потребителя (пациента) выявленных ранее, либо предполагаемых на основании изменения самочувствия общих заболеваний,
2. Отказ Потребителя (пациента) от проведения дополнительных методов обследования, назначенных (рекомендованных) врачом,
3. Умышленное сокрытие перенесенных заболеваний, приема лекарственных средств, которые могут изменить картину поражения (заболевания), плохая гигиена полости рта,
4. Прием алкоголя накануне лечения, активное курение,
5. Множественное разрушение зубов (большое число кариозных или запломбированных зубов), связанное с неблагоприятной наследственностью, профессиональными вредностями,
6. Наличие обменных нарушений и системных заболеваний у организма.
7. Наличие хронических заболеваний, сопровождающихся повышением кислотности желудочного сока, наличие заболеваний, сопровождающихся нарушением слюноотделения, повышением слюноотделения (в т.ч. на "голодный желудок"),
8. Снижение иммунологической реактивности организма, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями, прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов химиотерапия, лучевая терапия, прием наркотических средств.
9. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, невыполнение рекомендаций врача, направленных на нормализацию состояния десен (в том числе - перед лечением зубов), невыполнение рекомендаций врача по своевременному протезированию.
10. Невыполнение рекомендаций врача по приему лекарственных препаратов:
 - а) общего действия:
 - б) для воздействия на твердые ткани зуба, парадонта.
11. Самолечение (применение процедур и приём медикаментов, не назначенных врачом).
12. Наличие (возникновение) аллергических реакций на медикаменты и материалы.
13. Невозможность полного обследования Потребителя (пациента) на момент обращения, которое может привести к несвоевременному оказанию помощи в полном объеме,
14. Отказ Потребителя (пациента) от санации (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма, стрессовые ситуации у Потребителя (пациента), произошедшие за две недели до предстоящего вмешательства.
15. Негативное отношение к стоматологическим вмешательствам, мнительность Потребителя (пациента) ко всем манипуляциям врача.
16. Нарушение сроков лечения, установленных врачом, в т.ч. по причине несвоевременной явки.