

Общество с ограниченной ответственностью
«Центр дентальной имплантации»
(ООО «ЦДИ»)

ПРИКАЗ

«__» _____ 2023 год

№ ____

г. Новокузнецк

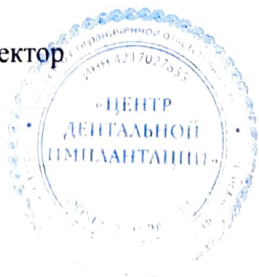
Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «Центр дентальной имплантации» в соответствии с приложением к настоящему приказу.
2. Работникам Общества с ограниченной ответственностью «Центр дентальной имплантации» руководствоваться утверждённым Положением об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг
3. Обеспечить размещение Положения об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг на официальном сайте учреждения.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный Директор



Ганиева Ф.И.

Об установлении гарантийных сроков и сроков службы

на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Центр дентальной имплантации»

1. Общие положения.

1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими организациями (Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»)

1.2 Настоящее положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Центр дентальной имплантации» (далее именуемое «Учреждение»)

1.3 Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы, зубные имплантаты.

1.4 **Гарантия качества лечения**-определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, зубных имплантатов.

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 переданную ему исполнителем вещь.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), то есть с момента завершения оказания услуги, момент завершения оказания услуги (работы) оговаривается в договоре на оказание платных медицинских услуг.

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). Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

Согласно Закону РФ о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог сообщает пациенту и отображает данную информацию в медицинской карте и в договоре на оказание платных медицинских услуг, Гарантийные обязательства в ООО «ЦДИ» устанавливаются дифференцированно на различные виды работ/услуг в соответствии с

приведенным перечнем. На недостатки, не указанные в перечне, гарантийные обязательства не устанавливаются.

В течение установленного гарантийными обязательствами срока учреждение обязуется безвозмездно устранить недостатки услуг/работ, если они возникли не вследствие нарушения пациентом рекомендаций, действий третьих лиц и иных обстоятельств, не зависящих от качества изделия/оказанной услуги.

Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в ООО «ЦДИ», точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом.

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться с условием **«без гарантии положительного результата»**, о чем пациент предупреждается в рамках договора на оказание платных медицинских услуг. В таком случае гарантия на лечение или протезирование не предоставляется.

2. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в ООО «ЦДИ».

На услуги (работы) по оказанию стоматологической помощи в ООО «ЦДИ» установлены гарантийные сроки и сроки службы, указанные в Таблице №1, № 2, № 3, настоящего Положения.

В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом (по согласованию с потребителем (пациентом)) в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться с условием **«без гарантии положительного результата»**, о чем пациент предупреждается в рамках договора на оказание платных медицинских услуг. В таком случае гарантия на лечение или протезирование не предоставляется.

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте, в дополнительном соглашении к Договору возмездного оказания стоматологических услуг с четкой формулировкой: **«Без гарантии положительного результата», «Гарантия _____ месяцев».**

2.1. В терапевтической стоматологии:

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

Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) постоянное пломбирование корневых каналов и наложение постоянной пломбы.

Момент завершения оказания услуги (работы) оговаривается в договоре на оказание платных медицинских услуг.

Таблица 1 - Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов терапевтической стоматологической помощи

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
	II класс по Блэку	1 месяц	1,5 месяца
	III класс по Блэку	1 месяц	1,5 месяца
	IV класс по Блэку	Нет	Нет
Пломба из химического композита «жидкость-порошок»	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
Пломба из химического композита «паста-паста»	I, II, III, VI, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
Пломба из композита светового отверждения	I класс по Блэку	1 год	2 года
	II класс по Блэку	1 год	1,5 года
	III, VI, V класс по Блэку	1 год	1,5 года

Примечания:

1. указанные сроки гарантии и сроки службы рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
2. при КПУ зубов 13-18 сроки сокращаются на 30%;
3. при КПУ > 18 сроки сокращаются на 50%;
4. при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70%. гигиенических визитов предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется.
5. При нарушении графиков профилактических осмотров,
6. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

2.2 В ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги устранению (лечению) дефектов зубов или(и) зубных рядов челюстей 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, вкладки.
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента завершения установки постоянных конструкций во рту пациента, момент завершения оказания услуги (работы) оговаривается в договоре на оказание платных медицинских услуг.) и подтверждается записью в медицинской карте.

Таблица 2 - Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Вкладки	Из металла	1 год	2 года
	Из металлокерамики	1 год	2 года
	Из фарфора	1 год	2 года
Виниры		9 месяцев	1,5 года
Коронки	Из пластмассы	1 месяц	2 месяца
	Из металлокерамики	1 год	2 года
	штампованные	Из стали	6 месяцев
		Из серебрянно-паладиевого сплава	6 месяцев
		Из золота	6 месяцев
	Штампованные с пластмассовой облицовкой	Из стали	6 месяцев
		Из серебрянно-паладиевого сплава	6 месяцев
		Из золота	6 месяцев
	Цельнолитые	КХС	1 год
		Из серебрянно-паладиевого сплава	1 год
		Из золота	1 год

	Цельнолитые с облицовкой		6 месяцев	1 год
Мостовидные протезы	паяные	Из стали	6 месяцев	1 год
	Из металлокерамики		1 год	2 года
Бюгельные протезы			1 год	2 года
Пластиночные протезы	Частичный съёмный		3 месяца	6 месяцев
	Полный съёмный		3 месяца	6 месяцев
Напыление			3 месяца	6 месяцев

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии и сроки службы сокращаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на импланты сроки и гарантии службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не предоставляются.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
5. В период гарантии и срока службы перебазировки съёмных протезов осуществляется на возмездной основе.

Возможные случаи снижения гарантии.

Согласно Закону РФ о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливается в зависимости от степени тяжести заболеваний десен.

-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 переделки (изменений конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Важное условие.

1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:
 - выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно подобран цвет, размер или форма зуба);
 - выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (план лечения).

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

2.3. Гарантийные сроки и сроки службы при проведении имплантации зубов (хирургический этап)

Таблица №3.

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Операция по установке зубного имплантата	1 год	5 лет

Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:

- проведение комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантатах, осуществлённое специалистами ООО «ЦДИ».
- строгое соблюдение послеоперационного режима в соответствии с рекомендациями врача;
- проведение профессиональной гигиены один раз в шесть месяцев;
- отказ от курения как во время лечения, так и весь послеоперационный период.

2.4. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ(услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы(услуги):

- эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- операция цистэктомия с резекцией верхушки корня;
- пародонтологическое лечение;
- операция удаление зуба.

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке. На рентгенологическое обследование гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются.

ООО «ЦДИ» не несет ответственности и не несет гарантийные обязательства за недостатки, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения рекомендаций по использованию результатов услуги.

При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться к администратору клиники и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к руководителю.

ООО «ЦДИ» оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.