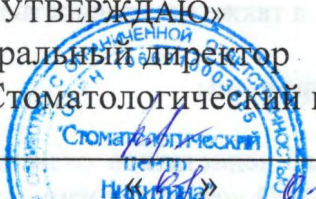


«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «Стоматологический центр Никитина»

Никитина О.А.
2023 года.



ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги
и работы, производимые
ООО «Стоматологический центр Никитина».

1.Общее:

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г .№1006).
- 1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в «ООО Стоматологический центр Никитина» стоматологические услуги, работы и порядок их установления.
- 1.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы, коронки и т.д. На профессиональную гигиену полости рта, хирургические манипуляции и прочее не о вещественные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг.
- 1.4. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуги), пациент в праве по своему выбору, потребовать безвозмездного устранения их недостатков оказанной услуги, соответствующего уменьшения стоимости, оказанной услуг. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Гарантийные сроки могут быть уменьшены при нарушении пациентом врачебных рекомендаций .Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщать пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте.
- 1.5. **Срок службы** – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 29 настоящего Закона «О защите прав потребителей».
Срок службы устанавливается только на постоянные конструкции, предназначенные для длительного использования. В случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, пациент вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, повторного оказания услуги, соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги.
- 1.6 **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии.

- 1.6 **Существенный недостаток** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, т.е. проявляется вновь после его устранения.
- 1.7 **Безопасность услуги** – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

2. Правила предоставления гарантий:

- 2.1 В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг пациент должен обратиться к администратору ООО «стоматологический центр Никитина» любым удобным для него способом, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 2.2 Устранение недостатков в течении гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 2.3 Устранение существенных недостатков в течении срока службы производится бесплатно для пациента.
- 2.4 Необходимым условием для осуществления гарантии является соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом.
- 2.5 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. 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 новую работу. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору и как можно быстрее явиться на приём к специалисту.
- 2.6 При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами №1 и №2 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.
- 2.7 В случаях, когда на оказанную услугу (продланную работу) гарантия не устанавливается, лечащий врач обязан отразить данное в медицинской карте с формулировкой «Без гарантии». Особые условия отражаются в гарантийном талоне и информированном согласии на услугу.
- 2.8 В случаях, когда особенности организма пациента, в т. ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в гарантийном талоне и информированном согласии на услугу.
- 2.9 Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписании Акта выполненных работ (оказанных услуг).

3 Гарантия не распространяется:

- 3.1. На зубы с диагнозом пульпит, периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченые ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.
- 3.2. Гарантия не распространяется на втулки (матрицы), перебазировку и починку (ремонт) протеза.
- 3.3. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

4. Прекращение действия гарантии (обязательств по срокам службы).

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- При несоблюдении рекомендаций врача;
- При несоблюдении гигиены полости рта;
- При неявке на очередной профилактический осмотр.

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

- 5.1. При обращении по гарантийному случаю в ООО «Стоматологический центр Никитина» пациент должен иметь при себе гарантийный талон.
- 5.2. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
- 5.3. При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к заместителю генерального директора по медицинской части.

Таблица №1 «Виды работ и средние сроки гарантии и службы по терапевтической стоматологии» (постановка пломб, эстетическая реставрация).

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Лечение кариеса с наложением пломбы из стеклоиномерного цемента Стомафил (Россия)	3 месяца	3 месяца
Пломба из композитного светоотверждаемого материала		
Лечение кариеса 1 кл. с наложением пломбы из светоотверждаемых композитных материалов	12 месяцев	12 месяцев
Лечение кариеса 2,3,5 кл. с наложением пломбы из светоотверждаемых композитных материалов	12 месяцев	12 месяцев
Лечение кариеса 4 кл. с наложением пломбы из светоотверждаемых композитных материалов	12 месяцев	12 месяцев
Полное восстановление коронки зуба из светоотверждаемых композитных материалов	Без гарантии	
Восстановление культи разрушенного зуба из светоотверждаемых композитных материалов (под коронку)	Без гарантии	

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 50%.
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, гарантии аннулируются.

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

Таблица №2. «Виды работ и средние сроки гарантии и службы по ортопедической стоматологии» (коронки, протезы).

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
<u>Несъёмное протезирование</u>		
Коронка (зуб) пластмассовые	1,5 месяца	2 месяца
Коронка (зуб) металлокерамические	12 месяцев	12 месяцев
Коронка (зуб) циркониевая	12 месяцев	12 месяцев
<u>Съёмное протезирование</u>		
Полный съёмный пластиночный протез	6 месяцев	12 месяцев
Частичный съёмный пластиночный протез	6 месяцев	12 месяцев
Частичный съёмный пластиночный протез на 1-2 зуба	3 месяца	6 месяцев
Частичный съёмный протез из нейлона на 4 и более зуба	6 месяцев	12 месяцев
Дуговой, цельнолитой протез (бюгель)	12 месяцев	12 месяцев
Бюгель из ACETAL	12 месяцев	12 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 отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме, врач-стоматолог имеет право выполнить ортопедическую конструкцию без гарантии, известив об этом пациента.
4. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).