

**Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на стоматологические услуги и работы, производимые Обществом с ограниченной ответственностью «Стоматологическая клиника фирма «Улыбка»**

**1. Общие положения:**

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

ООО «Стоматологическая клиника фирма «Улыбка», оказывающее стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

**1.2. Основные понятия:**

**Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, и др.

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, 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. При этом потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

**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.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

**Существенный недостаток** - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу,

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,

- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

**1.3.** В соответствии с действующим законодательством исполнитель - ООО «Стоматологическая клиника фирма «Улыбка» - отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

- в соответствии со ст. 10ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

- рекомендует потребителю (пациенту) проведение 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.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

**1.4.** Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

**1.5.** Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

**1.6.** В соответствии с установленными гарантиями ООО «Стоматологическая клиника фирма «Улыбка» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

**1.7.** При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО«У»

## **2. Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО «Стоматологическая клиника фирма «Улыбка»**

### **2.1 Обязательные гарантии:**

**ООО «Стоматологическая клиника фирма «Улыбка» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:**

· безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

· предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

· составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

· оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;

· проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

· тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;

· 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 контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- 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, обеспеченных ООО «Стоматологическая клиника фирма «Улыбка», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.**

## **2.2. Гарантийные сроки и сроки службы:**

- по видам стоматологических услуг

### **1. Услуги по терапевтической стоматологии**

К услугам по терапевтической стоматологии относится лечение заболеваний кариеса, пульпита.

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

Признаком завершения лечения является поставленная постоянная пломба.

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Срок гарантии</b>	<b>Срок службы</b>
1	Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений	6 месяцев	1 год
2	Лечение среднего кариеса	1 год	2 года
3	Лечение глубокого кариеса	1 год	2 года

#### **Примечание:**

##### **Гарантия аннулируется**

- при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

### **2. Услуги по ортопедической стоматологии**

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

*К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:*

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

*К временным ортопедическим конструкциям относятся:*

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки:		
1.1	- из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
1.2	- цельнолитые	1 года	5 лет
1.4	- металлокерамические (любой сплав)	1 года	5 лет
1.5	- металлокерамические на имплантате	1 года	5 лет
1.6	- из диоксида циркония	1 года	5 лет
2	Бюгельный протез	1 года	5 лет
3	Виниры	1 год	2 года
4	Съемный пластиночный протез	6 месяцев	2 года

**Примечание:**

- Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте, подписью пациента и фотопротоколом

**- Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:**

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения;
- на починку, перебазировку протеза.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).

**- Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок**

- на ортопедические услуги

Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

**- 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.).
- В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.

Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «Стоматологическая клиника фирма «Улыбка» снимается.

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

### **3. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.**

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов;

#### **3.1. Обработка и пломбирование корневых каналов**

Опыт врачей-стоматологов ООО «Стоматологическая клиника фирма «Улыбка» показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

#### **3.2. Постановка имплантатов**

Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более.
- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

#### **3.3. Удаление зуба**

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

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

#### **3.4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)**

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

### **4. 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;
- соблюдение пациентом рекомендаций врача и режимов лечения в соответствии со ст.27 ФЗ № 323

## **5. Снижение гарантийного срока и срока службы**

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы :

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

## **6. Отмена гарантийных сроков и сроков службы**

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- если после лечения в период действия гарантий у потребителя (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);
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.