

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
Генерального директора
управляющей организации
ООО «Орлан-стома»
от 01.01.2013 г. № 1/м



ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы
на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Орлан-стома»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006.

2. Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Орлан-стома» (далее по тексту – «Клиника») и пациентами при оказании стоматологической помощи.

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

4. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент/Заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (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 Клиникой вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

Гарантийные сроки исчисляются с момента передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента оказания услуги и приведены в *Приложении № 1* к настоящему Положению.

5. **Срок службы** – это период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата 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).

Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

Сроки службы приведены в *Приложении № 1* к настоящему Положению.

6. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 1, не имеют установленных сроков гарантии и службы 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.

7. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы, не указанные в Приложении № 1, в том числе:

- повторное эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- операция с цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов.

8. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре.

Клиника рекомендует Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта: периодические профилактические осмотры, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами.

В случае несоблюдения Пациентом указанных требований (при условии информированности о них Пациента), он лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

9. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом 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 этом случае лечащий врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в медицинской амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев», «Срок службы _____».

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

10. При нарушении графиков профилактических осмотров и гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения и/или договором, **гарантия прекращается.**

11. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

12. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы при оказании стоматологических услуг.

Возможные случаи снижения срока гарантии и срока службы при оказании терапевтических услуг:

- при КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 – сроки снижаются на 30 %, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50 %;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 70 %.

Возможные случаи снижения срока гарантии и срока службы при оказании ортопедических услуг.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока и полного срока службы 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 и срок службы лечащий врач устанавливает 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 лечащий врач имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию – 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет Пациента.

Об уменьшении сроков гарантии и службы на результаты ортопедических работ лечащий врач должен сообщить Пациенту.

13. Клиника гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией.

14. Неотъемлемой частью настоящего Положения является *Приложение № 1* в составе:

- «Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи».
- «Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи».
- «Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической хирургической помощи».

к Положению об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Орлан-стома»

**Гарантийные сроки и сроки службы
при оказании стоматологической терапевтической помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Постановка пломб, эстетическая реставрация зубов		
1.1	Пломба из хим. композита (жидкость-порошок)	6 месяцев	9 месяцев
1.2	Пломба из хим. композита (паста-паста)	6 месяцев	1 год
1.3	Пломба из композита светового отверждения	1 год	3 года
1.4	Виниры	1 год	2 года
1.5	Вкладки	1 год	3 года
2	Первичное эндодонтическое лечение зубов	1 год	3 года

**Гарантийные сроки и сроки службы
при оказании стоматологической ортопедической помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пластмассовые протезы		
1.1	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
1.2	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2	Нейлоновые протезы	6 месяцев	1 год
3	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
4	Бюгельные протезы	1 год	2 года
5	Коронки		
5.1	из пластмассы	3 месяца	6 месяцев
5.2	из металлокерамики	1 год	2 года
5.3	из драгоценного металла	1 год	2 года
7	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8	Протезирование на имплантатах	1 год	2 года

**Гарантийные сроки и сроки службы
при оказании стоматологической хирургической помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Операция имплантации	1 год	2 года