

**Положение о гарантийных сроках и сроках службы на медицинские
(стоматологические) услуги, оказываемые
в ООО «АртСтом»**

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 (утв. Постановлением Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012 г. «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), иными нормативными актами.

1.2 Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на выполняемые в ООО «АртСтом» стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.3 **Гарантия качества лечения** - это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

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 (указанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем изделие;
- расторгнуть договор и потребовать уплаченной за товар (услугу) суммы или возмещения понесённых 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 (выполнения работы).

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям, имеющимся медицинских стандартов и обычно предъявляемым требованиям или целям, для которых товар (пломба, протез), работа, услуга такого рода используется.

1.4 **Срок службы** - это «период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. В течение установленного срока службы исполнитель обязан устранять только существенные недостатки.

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

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

1.5 В соответствии с действующим законодательством ООО «АртСтом»:

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работ (услуг), если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ (услуг), действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- в течение установленного срока службы отвечает только за существенные недостатки работы, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока или срока службы, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил пользования результатом работы.

2. Правила предоставления гарантий

2.1 На выполненные работы пациенту предоставляется гарантия. Сроки гарантии устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2 Необходимым условием для предоставления гарантии является 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.

2.3 При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (выполненную работу) необходимо руководствоваться таблицами № 1, 2, 3 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах № 1, 2, 3 не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнения после проведённого лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.

2.4 В отдельных сложных случаях, 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. Лечение и протезирование по относительным показаниям может проводиться по настоятельной просьбе пациента, но в таких случаях лечащим врачом устанавливаются иные гарантийные сроки и сроки службы в зависимости:

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

В этих случаях врач обязан отразить гарантийный срок службы в амбулаторной карте с чёткой формулировкой: «Без гарантии», или «Гарантия ____ месяцев».

Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов к протезированию) выполняются в дальнейшем за счёт пациента.

2.5 Настоящее положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или областном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Правила предоставления гарантий 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 пломба), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают 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 покрытие зуба коронкой.

Таблица № 1

Виды работ:	Сроки	
	гарантии	службы
Пломбы из композиционного светоотверждаемого материала	12 месяцев	24 месяца
Первичное эндодонтическое лечение	12 месяцев	24 месяца
Пломбы из пластмасс, химического композита	6 месяцев	12 месяцев
Пломбы из цемента	3 месяца	6 месяцев

Примечание:

1. Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-поражённые, пломбированные, удалённые) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.

Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «АртСтом».

Правила предоставления гарантий в 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, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные, пластмассовые коронки);
- съёмные конструкции: полные и частичные съёмные 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 установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

До момента приёмки-передачи ортопедической конструкции, пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма искусственного зуба не соответствует тому, что было согласовано на этапе примерки конструкции),

Соблюдение условия по эксплуатации ортопедической конструкции (отсутствие неадекватных нагрузок, использование специализированных паст и зубных щёток, ирригатора, очищающих таблеток, явки на контрольные осмотры с определённой врачом периодичностью) является обязательным. Просрочка контрольного осмотра (установленного врачом и зафиксированного в карте) со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

Таблица № 2

Виды работ	Сроки	
	гарантии	службы
Вкладки восстановительные, культевые, штифтовые	1 год	2 года
Виниры	1 год	2 года
Коронки и мостовидные протезы цельнолитые; цельнолитые облицованные керамикой, пластмассой, композитом	1 год	2 года
Штампованные коронки и штампованно-паяные мостовидным протезы (с пластмассовой облицовкой)	6 месяцев	1 год
Иммедиат протезы	2 месяца	6 месяцев
Бюгельные протезы	1 год	2 года
Частичные съёмные и полные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года

Примечание:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых крепления, на протезирование с опорой на имплантаты в случае, если прошло более 3-х месяцев со времени установки формирователей десны.

2. В период срока гарантии и срока службы перебазировка съёмных протезов, в случае их необходимости, осуществляется на возмездной основе. Количество и сроки проведения перебазировок протезов определяется индивидуально, в зависимости от клинической ситуации в полости рта пациента.

3. На временные коронки из пластмассы, композитного материала гарантийные обязательства не распространяются, все временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные, рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом (но не более 6 месяцев).

3. Гарантия не распространяется

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

- повторное эндодонтическое лечение, т. е. лечение зубов, которые ранее были эндодонтически пролечены;
- установка пломбы при разрушении более 50 % коронки зуба (т. е. при наличии показания для дальнейшего протезирования);
- профессиональная гигиена полости рта;
- наложение повязки (временной пломбы);

- пародонтологическое лечение зубов;
 - лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией (включая операции цистэктомии с резекцией верхушки корня), а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
 - отбеливание зубов;
 - замена втулок (матриц), проведение починок протезов, изготовленных в других клиниках.
- Гарантия не распространяется на нормальный износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные ненормальным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

4. Прекращение действия гарантии

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

- в случае отказа пациента от завершения согласованного лечения;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при самолечении стоматологических заболеваний (применение процедур и приём медикаментов, не назначенных врачом, самостоятельной коррекции протезов);
- при отказе потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведёт к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- если пациент будет корректировать результаты лечения в другой стоматологической клинике.

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный приём к лечащему врачу.

5.2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5.3. При недоверии со стороны пациента к врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к заместителю главного врача или главному врачу ООО «АртСтом». Для реализации прав на гарантию пациент обязан пройти осмотр у врача, назначенного администрацией ООО «АртСтом».

Вопросы материальных выплат пациенту (уменьшения цены выполненной работы) решаются администрацией ООО «АртСтом» только после проведения комиссионного осмотра с участием пациента.

6. Средние проценты успешности лечения, действующие в ООО «АртСтом»

6.1. Обработка и пломбирование корневых каналов.

Практический опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 95% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма, состояния зубов и индивидуальной анатомии системы корневых каналов.

6.2 При лечении кариеса и реставрация зубов результат достигается в 98% случаев и зависит от общего здоровья пациента и индивидуальных анатомо-морфологических особенностей полости рта.

6.3. Заболеваний пародонта.

Пародонтологическое лечение является успешным в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач), что проявляется стабилизацией процесса и длительной ремиссией.