

## **Положение о гарантиях**

Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических клиниках ООО «Денталия» и ООО «СП «Денталия».

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «СП Денталия» «стоматологическая клиника новых технологий» «ДЕНТАЛИА», а также договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на обязательное и добровольное медицинское страхование за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Учреждением и Пациентом, при оказании медицинской стоматологической помощи.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. №27), основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Приказом Минздрава «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Учреждение, как исполнитель стоматологических (ортопедических) услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом, в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

### **2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ**

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент 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 изготовленную для него Учреждением вещь;

- Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.2. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.3. Гарантийный срок (Приложение № 1 и 2) исчисляется с момента оказания услуги, т.е. с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.4. Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течении которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

На протяжении установленных сроков службы (Приложения № 1 и 2) Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.6. 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)

2.7. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Учреждения, Пациент вправе предъявить Учреждению требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах срока службы. Указанные требования должны быть устранены Учреждением в течение 20 дней со дня предъявления Пациентом.

2.8. Если требование об устранении существенных недостатков не удовлетворено в установленный срок, 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;
- Расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА**

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру Учреждения (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

3.4.1. В течение установленного гарантийного срока, отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом, вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.4.2. В течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителя» Учреждение доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае срок службы и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам.

#### **4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ**

4.1. Гарантийный срок на работы, выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, 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.

4.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Учреждением, устраняются за счет средств страховой компании.

#### **5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

- 5.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- 5.1.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- 5.1.4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- 5.1.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- 5.1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- 5.1.7. При показателе КПУ (кариозно - пораженные, пломбированные, удаленные зубы)= 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- 5.1.8. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- 5.1.9. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

## **6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;
- 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить недостатки;
- 6.1.3. Пациент по не уважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;
- 6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несет, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;
- 6.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических

осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами ит.д.)

6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у 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).

6.1.7. Если скажутся форс- мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов;

6.1.9. Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

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

## **7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ**

7.1. ООО «Денталия» и ООО «СП Денталиа» при оказании стоматологических услуг гарантирует:

7.1.1.Безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно- эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно- эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

7.1.2. Предоставление полной, достоверной информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

7.1.3. Составление рекомендуемого плана лечения;

7.1.4. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

7.1.5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающее право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

7.1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер;

7.1.7. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

7.1.8. Мероприятия по устранению и снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуг;

7.1.9 Проведение контрольных осмотров- по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

7.1.10. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

7.1.11. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

7.1.12. 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 «Денталия» и ООО «СП Денталия», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

## **8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ**

8.1. Услуги по терапевтической стоматологии

8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболевания кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена / корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- При лечении кариеса- поставленная пломба;
- При лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

## **СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ (ПОСТАНОВКА ПЛОМБ, ЭСТЕТИЧЕСКАЯ РЕСТАВРАЦИЯ)**

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1. Пломба из цемента (силикатного , силикофосфатного, временная пломба	1,5 месяца	3 месяца
2. Пломба из хим. композита ( жидкость – порошок)	1 год	18 месяцев
3. Пломба из хим. композита	1 год	18месяцев (паста-паста)
4. Виниры	1 год	1,5 года
5. Вкладки	1 год	1,5 года

6. Светоотверждаемый композит

1 год

1,5 года

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 до 50%.

8.2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

8.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- Металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинация этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- Безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки), частичные съемные конструкции;
- Полные съемные конструкции;
- Бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах);

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- Временные коронки;
- Временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте;

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего положения, не устанавливаются:

- На установку временных ортопедических конструкций;
- При наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
- При наличии 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 Пациента выполнить работу по определенной им схеме или при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог – ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

8.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте,

8.2.7. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе,

8.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если, по вине Пациента (по различным причинам), временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

8.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- Не верно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- Выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

8.2.10. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений,

8.2.11. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

8.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

## **СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

Наименование	Срок Гарантии	Срок Службы
1.Съемные пластиночные протезы+ нейлоновые протезы	1 год	1,5 года
2. Бюгельные и комбинированные протезы на замковых креплениях	1 год	1,5 года
3. Несъемное протезирование		
3.1. Металлокерамические коронки	1 год	1,5 года
3.2. Литые коронки	1 год	1,5 года
3.3. Коронка на диоксиде циркония	1 год	1,5 года
3.4. Цельнокерамическая реставрация «CEREC»	1 год	1,5 года
4.Временные коронки	1 месяц	2 месяца
5. Починка протезов	1 месяц	1 месяц
6. Протезирование на имплантатах	1 год	1,5 года

### **9.1. Услуги по хирургической стоматологии**

#### **9.1.1 Удаление зуба**

Учреждение гарантирует, что удаление зуба произойдет:



- Максимально безболезненно;
- С адекватным хирургическим вмешательством;

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

#### 9.1.2. Операция имплантация

Учреждение гарантирует:

- Использование сертифицированных имплантатов российских и ведущих за рубежом фирм;
- Операция будет проведена в стерильности в соответствии с санитарно-эпидемиологическим режимом Учреждения, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- Максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- Врачебный контроль за процессом приживления имплантата до момента протезирования.

## **10. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

### 10.1.Терапевтическая стоматология:

10.1.1 Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- Анатомическая форма пломбы ( сохранение первоначальной формы зуба),восстановленной в результате пломбирования;
- Краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- Изменение цвета по наружному краю пломбы ( в норме - отсутствует);
- Рецидив кариеса по наружному краю пломбы ( в норме – отсутствует);
- Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)

10.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

10.1.3. К категории существенных недостатков относятся следующие:

- Выпадение пломбы;
- Отлом коронки зуба;

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Учреждением в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.

### 10.2. Ортопедическая стоматология.

10.2.1. Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:

- При изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- Изменение цвета протезов;
- Отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- Перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- Перелом литья в мостовидном протезе;
- Отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- Нарушение по пайке в полном мостовидном протезе;
- Перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.

#### 10.2.2. Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах сроков службы:

- При изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- Перелом протезов;
- Расцементировка несъемных конструкций протезов;

### **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ.**

11.1. Настоящее положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.