

«26» июля 2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи
в ООО «Стоматология Люкс»

1. Настоящее Положение создано в целях: улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между пациентом и ООО «Стоматология Люкс» при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, (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).

3. Разработка настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений ЛПУ, оказывающих стоматологические услуги, и пациентов с другой стороны.

4. 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 потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем 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.

- Гарантийный срок (Приложение 1) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

5. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1) стоматологическое учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

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 требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Если срок службы не установлен, то в течение 10 лет со дня принятия выполненной работы. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование 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.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

7. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель 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 годности и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам. Также исполнитель рекомендует 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 пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8. Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1, не имеют установленных сроков годности 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.

9. Настоящее положение определяет сроки гарантии и сроки службы на оказание стоматологических услуг.

10. Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

11. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в ООО «Стоматология Люкс», дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

12. 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.

Приложения:

1. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.
2. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.
3. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортодонтической помощи.

СРОКИ

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

1.Терапевтическая стоматология

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 пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является: • при лечении кариеса - поставленная светоотверждаемая пломба; • при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - поставленная светоотверждаемая пломба и постоянное пломбирование корневых каналов;

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)		
1.1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.1.3.	III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.1.5.	V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.4.	Пломба из хим. композита (жидкость – порошок)		
1.4.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.5..	Пломба из хим.композита (паста-паста)		
1.5.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.5.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.6..	Пломба из композита светового отверждения		
1.6.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.6.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.6.3.	III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.6.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.7.	Виниры из композита светового отверждения	6 месяцев	1 год
1.8.	Вкладки	6 месяцев	1 год

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 % (где К - количество кариозных, П - пломбированных, У - удаленных зубов, а КПУ - их сумма у одного человека).
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%
3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
5. При необходимости ортодонтического лечения – сроки службы устанавливаются индивидуально врачом.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, 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 стоматологической клиники. В рассмотрении таких замечаний пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время с момента поставки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены на её постоянную.

С целью определения степени разрушения окклюзионной поверхности жевательных зубов при I-II классе дефектов и выбора конструкции протеза применяется индекс разрушения окклюзионной поверхности жевательных зубов – ИРОПЗ. Индекс представляет собой соотношение размеров площади «полость-пломба» к жевательной поверхности зуба. Вся площадь окклюзионной поверхности зуба принимается за единицу. Индекс разрушения (площадь поверхности полости или пломбы) вычисляется из единицы (всей окклюзионной поверхности).

***Показания для восстановления анатомической формы коронковой части зуба
пломбированием***

При показателях ИРОПЗ 0,2 – 0,4 применяется метод пломбирования. После окончания эндодонтического лечения возможна постановка временной пломбы (повязки), если невозможно поставить постоянную пломбу в первое посещение или для предотвращения возможных осложнений. Постоянное пломбирование проводят в одно посещение.

***Показания для восстановления анатомической формы коронковой части зуба
протезированием***

- убыль твердых тканей коронковой части зуба после препарирования: для группы жевательных зубов при ИРОПЗ > 0,4 показано изготовление вкладок из металлов, керамики или композитных материалов. При ИРОПЗ > 0,6 показано изготовление искусственных коронок, при ИРОПЗ > 0,8 показано применение штифтовых конструкций с последующим изготовлением коронок,

- предупреждение развития деформаций зубочелюстной системы при наличии соседних зубов с пломбами, восстанавливающими более 1/2 жевательной поверхности.

Вкладки, искусственные коронки, штифтовые конструкции позволяют восстановить анатомическую форму, функцию зуба, предупредить развитие патологического процесса, обеспечить эстетику зубного ряда.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в 6 месяцев.

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устраненные врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводят к прекращении в гарантии.

СРОКИ

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

2. Ортопедическая стоматология

К постоянным ортопедическим работам относятся:

Металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;

Безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);

Съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченная керамика, Cerec, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим работам относятся: временные коронки;

временные замещающие протезы, частичные съемные протезы.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.1.3.	Из фарфора	1 год	2 года
2.2.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из пластмассы	1 месяц	2 месяца
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.3.	Из фарфора	1 год	1,5 года
2.3.4.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.6.	Коронки цельнолитые:		
2.6.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.8.	Адгезивные протезы	3 месяцев	6 месяцев
2.9.	Мостовидные протезы:		
2.9.2.	Цельнолитые:		
2.9.2.1.	Из КХС	1 год	2 года
	Из пластмассы	1 месяц	2 месяца
2.9.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.11.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	8 месяцев
2.12.	Полные съемные пластиночные протезы	8 месяцев	1,5 года

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 70%.

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

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

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 70 %.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка протезов осуществляется на возмездной основе.
6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по каким-либо причинам, по вине пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога, снимается. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте.

Возможные случаи снижения гарантии

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- Наличие диагноза заболеваний десен: 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 отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог 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.

Важное замечание

До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);

выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубление (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год.

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устраненные врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводят к прекращению в гарантии.

3. Ортодонтическая стоматология

Мы гарантируем исправление зубов и прикуса, если выполнены следующие обязательные условия:

если Вы посещаете ортодонта во время, с рекомендованной им частотой; если при необходимости дополнительного лечения своевременно посещаете других стоматологических специалистов – стоматолога -терапевта, стоматолога - хирурга; если Вы тщательно соблюдаете все рекомендации по использованию лечебного аппарата; если Вы выполняете гигиенические правила, которые оговорены на приеме у врача; если после завершения активного лечения соблюдаются рекомендации по ношению удерживающего аппарата и Вы приходите на контрольный осмотр один раз в 4-6 месяцев.

При этом мы, безусловно, гарантируем:

точность диагностики; выявление причины зубочелюстной аномалии; подбор оптимальной аппаратуры для исправления зубов и прикуса; улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы; сохранность эмали зубов после снятия брекет-системы (при условии соблюдения гигиены полости рта); бесплатное устранение любых отклонений от полученного результата на этапе ношения ретенционного аппарата (при условии соблюдения рекомендованного режима ношения аппарата).

№	Виды работ:	Гарантийный срок	Срок службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:			
1	Каппа ретенционная	3 месяца	6 месяцев
2	Несъемные ретейнер	3 месяца	6 месяцев
3	Вестибулярная пластинка	6 месяца	12 месяцев

Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике

Обработка и пломбирование корневых каналов Опыт нашей фирмы 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 и состояния зубов.

Постановка имплантантов

«Стоматология Люкс» не гарантирует 100% приживаемость имплантанта, т.к. имплантант является инородным телом и не известна реакция организм на его вживление. Однако в 95%-97% случаев происходит приживление имплантантов у пациентов «Стоматология Люкс». Поставленные у нас имплантанты надежно служат от 5 лет и более. Мы также гарантируем пациенту: использование сертифицированных титановых имплантантов ведущих зарубежных фирм; безболезненность установки имплантанта; врачебный контроль за процессом приживления имплантанта.

В случае отсутствия у Пациентов абсолютных и относительных противопоказаний, посещающего согласно графика профилактические осмотры (1 раз в 6 месяцев) и проводящего профессиональную гигиену полости рта (1 раз в 6 месяцев), выполняющего все рекомендации и назначения врача имплантолога «Стоматология Люкс» гарантирует – в случае отторжения имплантата повторную постановку имплантата со скидкой 20% от стоимости имплантата и 10% на операцию по его установке (анестезия, шовный материал и т.д.).

Удаление зуба

Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет: безболезненно; с адекватным хирургическим вмешательством.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).

Мы гарантируем в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач): излечение гингивита; остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб; сохранение зубов на длительный период.

