

**Положение
об установлении гарантийного срока
и срока службы при оказании стоматологической помощи
ООО СК «Аполлония».**

Настоящее Положение разработано с целью установления общих требований к установлению гарантийного срока на стоматологические услуги в ООО СК «Аполлония», город Красноярск

1. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке данного Положения использованы следующие правовые акты:

- 1.1. Конституция РФ.
- 1.2. Гражданский кодекс РФ.
- 1.3. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 года № 323-ФЗ.
- 1.4. Федеральный закон «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 года № 326-ФЗ.
- 1.5. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2003-1.
- 1.6. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 04.10.2012 года № 1006.
- 1.7. Рекомендации Стоматологической ассоциации России (СтАР).

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. **Клиника** - ООО СК «Аполлония» (ОГРН 1082468005872, ИНН 2463203202).

2.2. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь;

Гарантийный срок начинается с момента, когда результат выполненной услуги (промежуточный результат - при длительном характере оказания услуг) был принят или должен был быть принят Пациентом.

2.3. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям стандарта, протокола, алгоритма оказания и технологиям, подтвержденное письменным заключением врачебной комиссии Учреждения или письменным заключением независимого эксперта.

В силу профессиональной специфики вопросов право выбора независимого специалиста принадлежит Клинике.

2.4. **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 Учреждение несет ответственность только за существенные недостатки, бесспорно возникшие по его вине.

В соответствии с п. 1 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» Клиника во всех случаях определяет срок службы как равный гарантийному сроку. При снижении гарантийного срока или его прекращении (отмене) соответственно снижается или прекращается срок службы.

2.5. **Существенный недостаток** - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных доказанных недостатков в оказанной услуге (выполненной работе), допущенных по вине Клиники, Пациент вправе предъявить Клинике требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах срока службы.

2.6. **Безусловные гарантии в стоматологии** – общепринятые обязательства, гарантированные медицинскими организациями пациентам по вопросам соблюдения применяемых стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-эпидемиологического режима в соответствии с действующим законодательством.

2.7. **Прогнозируемые гарантии** – это предвидение врачом-специалистом определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

К прогнозируемым гарантиям относятся гарантийные сроки и сроки службы.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

3.1. Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий.

3.2. Безусловные гарантии в стоматологии:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- соблюдение врачебной тайны и неразглашение персональных данных пациента;
- проведение в необходимых случаях консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование разрешенных методов и технологий лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и предыдущий опыт лечения в медицинских организациях, оказывающих стоматологические услуги;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ расходных материалов и медикаментов, не утративших сроков годности;
- использование материалов и медикаментов ведущих российских и мировых фирм производителей, имеющих соответствующие сертификаты соответствия;
- использование только сертифицированного оборудования;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно действующим стандартам и протоколам лечения);
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.3. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

3.4. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники.

3.5. Прогнозируемые гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач устно разъясняет Пациенту.

3.6. Пациент обязан указать в заполняемой карте здоровья Пациента и сообщить врачу все факторы, влияющие на гарантийный срок (хронические заболевания, применяемые Пациентом лекарственные препараты, условия труда, уровень гигиены, интенсивность кариеса, состояние прикуса, бруксизм, вредные привычки - курение, грызение инородных предметов, ногтей, откусывание ниток, особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения; занятия экстремальными видами спорта, боевыми искусствами

3.7. Ремонт, устранение дефекта во время гарантийного срока осуществляется бесплатно. При этом гарантийный срок продлевается на время, затраченное на устранение поломки (дефекта) с момента обращения Пациента в Клинику.

3.8. Практическая стоматология не является точной наукой, в силу чего не может быть дано строгих гарантий на результат лечения (ограниченный прогноз). Критерием качества медицинских стоматологических услуг является их соответствие общепринятым стоматологическим стандартам, что по объективным причинам может не всегда согласовываться с ожиданиями Пациента.

3.9. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров: 1 раз в 6 месяцев, если врач не назначил индивидуальный график осмотров.

3.10. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, 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. Если в течение оговоренного срока все же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает новую работу. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и явиться на приём к специалисту в условленное время.

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

3.12. В случаях когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия устанавливается в сокращенном сроке, либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить названное в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой: «Гарантия __день», «Гарантия __месяцев», «Гарантия __год». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

3.13. Гарантии действуют при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100%.

3.14. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным и составляет 1 день:

- обработка и пломбирование корневых каналов при пульпите, периодонтите или другой периапикальной патологией;
- профессиональная гигиена полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение, за исключением работ, указанных в приложении 4;

- лечение заболеваний тканей пародонта;
- отбеливание зубов;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, отсутствия возможности полной распломбировки, частичная возможность прохождения (невозможность пройти канал на необходимую длину);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другой медицинской организации.
- микроабразия эмали

3.15. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента сроки службы и сроки гарантии путем отсылки на настоящее Положение в договоре на оказание медицинских услуг.

Факт подписания договора на оказание медицинских услуг свидетельствует об ознакомлении Пациента с настоящим Положением, полном согласии с его условиями, а также то, что Пациент получил все необходимые ему разъяснения пунктов настоящего Положения от лечащего врача или Администрации Клиники.

3.16. Если, по мнению Пациента, ему была оказана некачественная медицинская стоматологическая помощь, Пациент или его законный представитель должны письменно обратиться к Администрации Клиники с подробным указанием причин обращения, а также явиться по просьбе Администрации Клиники на осмотр врача Клиники, консилиума врачей Клиники, независимого эксперта.

3.17. При возникновении спорных ситуаций по качеству предоставленных услуг обязательным и окончательным для Пациента и Клиники является письменное заключение консилиума врачей Клиники или независимого специалиста. В силу профессиональной специфики вопросов право выбора независимого специалиста принадлежит Клинике.

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

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

При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к Гл.врачу клиники или директору.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные врачами Клиники, устанавливается в соответствии с настоящим Положением и исчисляется с момента, когда результат выполненной услуги (промежуточный результат - при длительном характере оказания услуг) был принят или должен был быть принят Пациентом.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных съемных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки.

4.3. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию (ДМС), в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока:

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

5.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма 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. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс, определяемый врачом, больше 1,5) сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%.

5.1.6. При показателе КПУ (кариозные, пломбированные, удаленные зубы) равном 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%.

5.1.7. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

5.1.8. Курение, занятие экстремальными или боевыми видами спорта

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при условии подтверждения данного факта выписками из амбулаторной карты, заключением врачей, рентгенологическими снимками и др.

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, занимался самолечением (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом) или иным образом самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу.

6.1.4. В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения или 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 своём методе лечения или отказе от продолжения лечения. С этого момента Клиника вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Клиника не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Клиникой 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 и т. д. в соответствии с установленными стандартами).

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 Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.1.10. Пациент не соблюдает одно или несколько ограничений или рекомендаций, установленных Памяткой Пациента.

6.1.11. При невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков.

6.2. Во всех упомянутых случаях Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Приложение № 1.

Гарантии и сроки службы по терапевтической стоматологии

Виды работ	Сроки	
	Гарантии	Службы
Восстановление зуба пломбой I, III класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров	24 мес.	48 мес.
Восстановление зуба пломбой II, IV, V, VI класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров	12 мес.	30 мес.
Восстановление зуба пломбой I класс по Блэку с использованием стоматологических цементов СИЦ	12 мес.	24 мес.
Восстановление зуба пломбой II, V класс по Блэку с использованием стоматологических цементов СИЦ	6 мес.	12 мес.

- Гарантия на пломбы из фотополимеров в случае, если антагонистом является металлокерамическая коронка, керамическая коронка на оксиде алюминия, керамическая коронка на диоксиде циркония, либо искусственный зуб 1 день.

- У курящих, а также злоупотребляющих кофе, чаем, красным вином и иными продуктами, содержащими высокие концентрации органических красителей, гарантия на сохранение цвета при выполнении косметических фотополимерных реставраций и процедуры отбеливания составляет 1 неделю.

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

3. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

4. При нарушении графиков профилактических осмотров 1 раз в 6 месяцев, гарантия аннулируется.

Приложение №2

Гарантии и сроки службы по ортопедической стоматологии

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Виниры	1 год	2 года
Вкладки культевые-штифтовые	18 месяцев	2 года
Коронки цельнолитые, керамические, металлокерамические, на основе диоксида циркония	18 месяцев	3 года
Полные съемные пластинчатые протезы	1 год	2 года
Частичные съемные пластинчатые протезы	1 год	2 года
Бюгельные протезы	2 года	2 года
Временные коронки изготовленные лабораторным методом	2 месяца	6 месяцев
Временные коронки изготовленные клиническим методом	1 месяц	1 месяц
Временные съемные протезы	6 месяцев	6 месяцев

Примечание:

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

2. При нарушении графиков профилактических осмотров 1 раз в 6 месяцев гарантия аннулируется.
3. 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 повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента.
4. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).
5. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на починку съемных протезов и замена втулок (матриц) в съемных протезах.
6. Гарантия не распространяется на износ материалов, конструкций, на повреждения, вызванные неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

Приложение №3

Гарантия на имплантаты 3 года при соблюдении гарантийных обязательств:

- Соблюдение правил гигиены полости рта и рекомендаций врача;
- Профилактические осмотры в клинике ООО СК «Аполлония» 1 раз в 6 месяцев.

Гарантия на имплантаты не дается, если ортопедический этап проводился в другом медицинском учреждении.

Гарантия на хирургические процедуры.

Удаления кист, опухолей и других новообразований. Клиника гарантирует удаление новообразования. Но гарантии на то, что она вновь не вырастет не предоставляет.

Гарантия не распространяется: на операции остеопластики, включая синус-лифтинг. Поскольку эти вмешательства основаны исключительно с надеждой на регенерацию костной ткани, а то, как она будет идти - целиком и полностью зависит от организма пациента, а также на пластику мягких тканей. По той же самой причине.

Приложение №4

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
- каппа однослойная	8 месяцев	12 месяцев
- несъемный и съемный ретейнер	6 месяцев	14 месяца
- вестибулярная пластинка	12 месяцев	24 месяца

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.
2. Гарантийный срок аннулируется:
 - при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
 - при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции, не использование специализированных паст и зубных щеток, нарушения режима питания и других пунктов, которые указаны в памятке для пациентов.
 - при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
 - после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.
3. Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при таких условиях:
 1. если выявленные недостатки наших услуг будут исправляться в нашей клинике;
 2. если не произойдут события (внешние травмирующие воздействия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
 3. если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения