

Утверждаю
Генеральный директор ООО «Современная стоматология»
_____ Е.М. Саутина

Положение
об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании
стоматологической помощи в клинике ООО «Современная стоматология»

Настоящее положение разработано на основании Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и в соответствии с «Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях», разработанным Стоматологической Ассоциацией России.

Настоящее положение регулирует взаимоотношения, возникающих между ООО «Современная стоматология» (далее Исполнитель) и пациентом (далее Потребитель) при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций и личных средств пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента.

Пациент вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее ему переданную вещь;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

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

Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. 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.

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

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент в праве предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в срок, установленный договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения стоимости выполненной работы;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

В соответствии с действующим законодательством исполнитель:

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем, вследствие нарушения им правил использования результатов работ, 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.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель своевременно предоставляет пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы (в виде информации на стенде, либо в виде записи в амбулаторной карте, либо в договоре).

Так же, исполнитель своевременно предоставляет пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата стоматологической помощи, а именно рекомендовать 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).

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после приёма работы пациентом вследствие нарушения правил использования результатов работы.

Стоматологические заболевания (а не пломбы, реставрации, зубные протезы) не имеют установленных гарантийных сроков и сроков 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.

При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в соответствующем положении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет страховой компании.

2. СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения 4 критериев:

- **Терапевтическая стоматология**

1. Анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом, в результате пломбирования.
2. Краевое прилегание. Определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твёрдым тканям зуба, зонд задерживается, видимой щели нет.
3. Изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме отсутствует).
4. Рецидив кариеса по краю пломбы (в норме отсутствует)

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

К категории существенных недостатков относятся следующее: выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

- **Ортопедическая стоматология**

Не существенные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. При изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменения цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.

1. Изменение цвета протезов.
2. Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
3. Отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

1. При изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
2. Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т. ч. откол облицовки.
3. Неплотное прилегание коронки к уступу и шейки зуба.
4. Перелом протезов.
5. Расцементировка несъёмных конструкций протезов.

3. СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ПО ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)		
1.1.1.	I класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блеку	0,5 месяца	1 месяц
1.1.3.	III класс по Блеку	1,5 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блеку	Нет	Нет
1.1.5.	V класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
1.2	Пломба из пластмассы (акрилоксид, карбодент)		
1.2.1.	I класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
1.2.2.	II класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.3.	III класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
1.2.5.	V класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
1.3.	Пломба из химического композита (типа жидкость-порошок)		
1.3.1.	I класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.2.	II класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.3.	III класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.4.	IV класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.5.	V класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев

1.3.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.4.	Пломба из химического композита (типа паста-паста)		
1.4.1.	I,II,III,IV,V классы по Блеку	6 месяцев	1 год
1.4.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.5.	Пломба из композита светового отверждения		
1.5.1.	I класс по Блеку	1 год	2 года
1.5.2.	II класс по Блеку	9 месяцев	1,5 года
1.5.3.	III, IV, V классы по Блеку	9 месяцев	1,5 года
1.5.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.6.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
1.7.	Вкладки	1 год	2 года
<p>Примечание:</p> <p>1. Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленнотекущем процессе. При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30,0%; при КПУ более 18 – сроки снижаются на 50,0%.</p> <p>2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70,0%.</p>			

4. СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ПО ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ

№№	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
2.1.4	Из пластмассы	6 мес.	1 год
2.2	Виниры	9 мес.	1,5 года
2.3	Коронки:		
2.3.1	Из пластмассы	9 мес.	1 год
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	9 мес.	1,5 года
2.4	Штампованные коронки:		
2.4.1	Из стали	1 год	2 года
2.4.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1 год
2.5	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.5.1	Из стали	6 мес.	1 год
2.5.2	Из серебряно-палладиевого сплава	6 мес.	1 год
2.6	Коронки цельнолитые:		
2.6.1	Из КХС	1 год	2 года
2.6.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.7	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 мес.	1 год
2.8	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.9	Мостовидны протезы:		
2.9.1	Паяные:		
2.9.1.1	Из стали	1 год	2 года
2.9.1.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.2	Цельнолитые		
2.9.2.1	Из КХС	1 год	2 года
2.9.2.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.3	Цельнолитые с облицовкой:		
2.9.3.1	Из композиционного материала	6 мес.	1 год
2.9.4	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.10	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11	Частичные съёмные пластиночные протезы	6 мес.	1 год
2.12	Полные съёмные пластиночные протезы	6 мес.	1 год
2.13	Напыление	3 мес.	6 мес.
<p>Примечание: При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%; При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется;</p>			