

«Элигенс Дентал»

Общество с ограниченной ответственностью

142400 Московская область, г.Ногинск, ул.Комсомольская 22А, пом. 4 тел. 8 496 510 10 21
Лицензия №ЛО-50-01-010352 от 06.12.2018 Министерства Здравоохранения Московской области
ОГРН 1185053012759 ИНН 5031130200 КПП 503101001



Утверждаю

Директор

Т.М.Бережна

Главный Врач

Д.В.Карелин

15 июля 2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2 – ФЗ от 09.01.96 г. Федерального Закона РФ от 17.12.19 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).

1.1 Во всех случаях оказания стоматологической помощи нашим пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума врачей;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;
- 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).

1.2 Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы).

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 работы (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.

Гарантийный срок (Приложения 1, 2 и 3) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

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

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).

Несущественный недостаток – это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением.

Срок службы – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался и т.п.).

На протяжении установленных сроков службы (Приложения 1, 2 и 3) исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

1.3 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.

1.4 На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

Также, результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

1.5 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).

2. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

2.1 Гарантии не распространяются на следующие случаи:

2.1.1 Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключением 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.;

2.1.2 Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

2.1.3 Пациент, 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.;

2.1.4 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 пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество исполнитель не несет, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливаются.

2.1.5 Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичностью профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленным стандартами);

2.1.6 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);

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

2.1.8 Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

2.2 В случае несоблюдения пациентом указанных в настоящем разделе требований пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

3.1 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.

**Сроки службы и гарантийные сроки на все виды работ при оказании
стоматологической помощи***

1. Терапевтическая стоматология

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.1.	Пломба из цемента		
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	Нет	Нет
1.1.5.	V класс по Блэку	1,5 месяц	3 месяца
1.2.	Пломба из химического композита (жидкость – порошок)		
1.2.1.	I,II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.3.	Пломба из композита светового отверждения		
1.3.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.3.3.	III, IV, V класс по Блэку		
1.3.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.4.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
1.5.	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
2. При КПУ (сумма кариозных и пломбированных) зубов 13-18 – сроки снижают на 30%.
При КПУ более 18 – сроки снижаются на 50%.
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

*Согласно рекомендациям Стоматологической Ассоциации России.

Сроки службы и гарантийные сроки на все виды работ при оказании стоматологической помощи

2. Ортопедическая стоматология

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.2.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
2.3.	Коронки:		
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.4.	Штампованные коронки:		
2.4.1.	Из стали	1 год	2 года
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.5.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.6.	Коронки цельнолитые:		
2.6.1.	из хромокобальтового сплава (КХС)	1 год	2 года
2.7.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.8.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.9.	Мостовидные протезы		
2.9.1.	Паянные		
2.9.2.	Из стали	1 год	2 года
2.9.3.	Цельнолитые с облицовкой из пластмассы		
2.10.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.13.	Напыление	3 месяца	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, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не предоставляются.

**Сроки службы и гарантийные сроки на все виды работ при оказании
стоматологической помощи**

**Условия предоставления гарантии на медицинское вмешательство
«внутрикостная дентальная имплантация»**

При проведении медицинского вмешательства внутрикостной дентальной имплантации предоставляются гарантии:

- 1) На имплантат, которая заключается в использовании изделия медицинского назначения – дентального имплантата, сертифицированного на территории Российской Федерации и отсутствие у него визуально определяемых дефектов – производственного брака, которые можно выявить без проведения специальных исследований в лабораторных условиях, а именно:
 - попадание в состав имплантата примесей, которые могут способствовать отторжению;
 - нарушение стандартной формы имплантата и другие дефекты при изготовлении некачественная шлифовка, неравномерное покрытие биоматериалами (если модель имплантата имеет их).

Название устанавливаемых имплантатов по производителям	Сроки гарантии
Имплантат Alpha-Bio (Израиль)	бессрочная гарантия

За отторжение имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет его производитель.

- 2) На имплантацию, под которой следует понимать соответствие поведенного медицинского вмешательства требованиям клинических рекомендаций, а именно:
 - полное необходимое обследование пациента в подготовительном периоде;
 - рациональное планирование дентальной имплантации с учетом показаний и противопоказаний и с участием врача-стоматолога-имплантолога, врача-стоматолога-ортопеда;
 - стерильность условий проведения операции имплантации;
 - преемственность хирургического и ортопедического этапов дентальной имплантации

Максимальный срок гарантии на медицинское вмешательство дентальная имплантация – 3 года.

Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:

- нанесения травмы третьим лицами;
- влияния общих или системных заболеваний костной ткани;
- развитие у пациента общих заболеваний организма (эндокринной системы; онкологии и др. состояний)

- возникновения воспалительных процессов полости рта, в том числе по причине недостаточного ухода;
- неправильно установки сторонней медицинской организацией на имплантат зубного протеза;
- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача-стоматолога-имплантолога рекомендаций) в послеоперационный период;
- нарушение пациентом правил (полученных от врача-стоматолога-ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом;
- не соблюдение рациональной гигиены полости рта;
- не соблюдение сроков проведения профессионального ухода за установленными имплантатами, и не посещение врача-стоматолога в сроки через 6 месяцев, через 1 год после установки имплантата, и 2 раза в год в последующем.