

«Утверждаю»
Ген. директор ООО «ПРИМА-ДЕНТ»
Смирнова А.В.
«04» июня 2019 г.

Положение
об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания
стоматологических услуг в ООО «ПРИМА-ДЕНТ»

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Закона РФ от 21.11.2011 г. № 323—ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии и сроки службы результат оказания стоматологических услуг в ООО «ПРИМА-ДЕНТ» (далее – Общество).

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

1.4. 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, и т.д.

Гарантийный срок – это период, в течении которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков 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 пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы – это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения не по вине пациентов (пломба выпала, протез сломался и т.п.).

2. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Обществе

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Обществе установлены гарантийные сроки и сроки службы (Таблицы №1, №2 настоящего Положения). В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев».

2.1. В терапевтической стоматологии.

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 или корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов, постановка постоянной пломбы и покрытие зуба коронкой.

2.2. 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;
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

2.3. В ортопедической стоматологии:

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинают действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Важное замечание.

1. 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 (план лечения).

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

3. Гарантийные обязательства

3.1. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

3.2. При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

3.3. Гарантии устанавливаются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которых врач информирует пациента.

3.4. При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья и возраст пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

3.5. Гарантийные обязательства сохраняются при условиях:

1) если в период действия гарантии 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;

2) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;

3) если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;

4) если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;

5) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;

- 6) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 7) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

3.6. Гарантийный срок, на каждую выполненную услугу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач (каждый врач). В амбулаторной карте пациента врач делает отметку о гарантийном сроке каждой выполненной услуги.

3.7. В целях представления пациента о гарантийных сроках определяются: средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев терапевтического лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1);

средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев ортопедического лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 2);

средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно (См. Приложение 3).

Средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев терапевтического лечения, где таковые могут быть установлены

Виды работ:	Средние сроки, год	
	Гарантийный	Службы
ПЛОМБА ИЗ КОМПОЗИЦИОННОГО ХИМИЧЕСКОГО ИЛИ СВЕТООТВЕРЖДАЕМОГО МАТЕРИАЛА ПО ВИДУ ДЕФЕКТА		
кариес на жевательной поверхности зубов	1	2
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1	2
кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1	2
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки	1	2
кариес в придесневой области	1	2
покрытие пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1	2
ПЛОМБА ИЗ СТЕКЛОИНОМЕРНОГО ЦЕМЕНТА (СИЦ) ПО ВИДУ ДЕФЕКТА		
кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов.	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности резцов и клыков	6 мес.	1
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла	3 мес.	6 мес.
кариес в придесневой области	6 мес.	1
НАЛОЖЕНИЕ ГЕРМЕТИКА		
из композита	1	1
из стекломерного цемента (СИЦ)	3 мес.	6 мес.
из компомера	1	2

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) 13- 18 зубов сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 зубов сроки снижаются на 50%.

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.

**Средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев
ортопедического лечения, где таковые могут быть установлены**

Виды работ:	Средние сроки, год	
	Гарантийный	Службы
КОРОНКИ		
из пластмассы (временные)	1 мес.	6 мес.
из пластмассы (постоянные)	1	1,5
из металлопластика	2	4
КОРОНКИ ЦЕЛЬНОМЕТАЛЛИЧЕСКИЕ		
из неблагородного металла	2	4
КОРОНКИ МЕТАЛЛОКЕРАМИЧЕСКИЕ		
коронки металлокерамические из неблагородного металла	2	4
ВКЛАДКИ		
из безметалловых материалов	1	2
из металла	2	4
из композиционных материалов	1	3
культевые штифтовые металлические цельнолитые	2	4
МОСТОВИДНЫЕ ПРОТЕЗЫ МЕТАЛЛОКЕРАМИЧЕСКИЕ		
из неблагородного металла	2	4
ПРОТЕЗЫ СЪЕМНЫЕПРОТЕЗЫ		
частичные пластиночные протезы	1	3
бюгельные протезы	2	5
полные съемные протезы	1	3

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
4. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

Средние проценты успешности лечения, действующие в ООО «ПРИМА-ДЕНТ»

Эндодонтическое лечение.

Практический опыт 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 организма, состояния зубочелюстной системы в целом и индивидуальной анатомии системы корневых каналов.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).

Гарантируется, что при соблюдении условий, которые определяет врач, в 80% случаев лечение является успешным, что проявляется стабилизацией процесса и длительной ремиссией.