УТВЕРЖДЕНО
Приказом Главного врача
ООО «Влата»
№ 5 от «07» мая 2019г.

Главный врач
ООО «Влата»
В.В. Копуль

# ПОЛОЖЕНИЕ
## Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в Обществе с ограниченной ответственностью «Влата»

Настоящее положение об установлении гарантийного срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Влата» (далее -**Положение**) разработано в целях регулирования взаимоотношений между ООО «Влата» (далее - **Исполнитель**) и Пациентами/Заказчиками при оказании стоматологической помощи за личные средства Пациента (Заказчика).

### 1.Нормативно-правовая база.

Настоящее положение разработано в соответствии с:

- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями»

### 2.Определение понятий гарантии и срока службы

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно Пациентам ООО «Влата» гарантируется:

- Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- Проведение консультаций;
- 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;
- Установление полного диагноза;
- Составление предлагаемого (в том числе комплексного) плана лечения;
- Безопасность лечения, которое обеспечивает комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешения к применению технологий материалов;
- Тщательное соблюдение технологий лечения;
- Применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроки годности;
- Проведение контрольных осмотров (показаниям после сложного лечения или при необходимости учреждения нежелательных последствий);
- Динамический контроль процесса и результатов лечения;
- Достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

**Гарантийный срок** –период, в течение которого в случае недостатка в выполненной работе, Исполнитель обязан удовлетворить следующие требования Пациента (Заказчика).

Пациент (Заказчик) вправе по своему выбору потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков выполненной работу (оказанной услуги);
- Соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- Безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работ. При этом (Заказчик) обязан возвратить ранее переданную ему вещь;
- Возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами ;

**Недостаток**- это несоответствие оказанной стоматологической услуги требованиям порядков оказания стоматологической помощи.

**Срок службы**- период, в течении которого Исполнитель обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результатов работы, материалов по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя.

**Существенный недостаток -** неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Пациент (Заказчик) вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результатов работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворенно исполнителем в течении 20 (двадцати) дней со дня его предъявления.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок или обнаруженный недостаток является неустранимым, Пациент (Заказчик) по своему выбору вправе требовать:

- Соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- Отказа от исполнения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

Срок службы результата работы исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом (Заказчиком), т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

В соответствии с действующим законодательством ООО «Влата» обязано:

- В течении установленного гарантийного срока, устранять недостатки, обнаруженные пациентом,
- В течении установленного срока службы- устранять только существенные недостатки.

## 3. Исчисление срока службы

Срок гарантии при установке постоянных протезов (ортодонтических аппаратов) исчисляется, независимо от того, пользуются ими в дальнейшем Пациент или нет.

Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов (ортодонтических аппаратов, ортопедических конструкций) в процессе носки.

Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент(Заказчик) в течении гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, ортодонтических аппаратов, ортопедических конструкций) в любое другое медицинское учреждение или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

## 4.Снижение гарантийного срока службы.

Возможные причины уменьшения гарантийного срока службы:

1. Влияние явных и вероятных заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания, тяжелые соматические заболевания, онкогематологическая паталогия);
2. Снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен.;
5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
6. При неудовлетворительно гигиене полости рта, т.е гигиеническом индексе «ГИ», определяемым врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;;
7. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы)= 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
8. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
9. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами (ортодонтическими аппаратами, ортопедическими конструкциями) ;
10. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

**5.Отмена гарантийного срока и срока службы.**

На нижеуказанные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийный срок и сроки службы не представляется возможным:

- Обработка и пломбировка корневых каналов;
- Лечение молочных зубов с диагнозом «Пульпит», «Периодонтит»;
- Профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- Временна пломба;
- Некоторые виды ортодонтического;
- Амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного импланта и др.);
- Лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- Отбеливание зубов;
- На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющие прямые показания для дальнейшего протезирования).

Гарантия также не распространяется на следующие случаи:

1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое мед.учереждение (мед.организацию). Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписки из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;
2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки (например - ремонт ортодонтического аппарата подручными средствами);
3. Пациент (Заказчик) по неуважительным причинам, 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 выписки из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;
4. Пациент т(Заказчик) настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза (ортодонтического аппарата) или применения материала (медикамента). При этом Пациент (Заказчик) расписывается в амбулаторной карте (протоколе) 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 Заказчиком не устанавливаются;
5. Пациент (Заказчик) не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состояние полости рта (периодичность

профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами (в т.ч. ортодонтическими аппаратами)) ;

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);
7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия и др.), способные негативно повлиять на результаты лечения;
8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов;
9. Пациент (Заказчик) был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Исполнителя возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.
10. В случае несоблюдения Пациентом (Заказчиком) указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента (Заказчика)), Пациент (Заказчик) лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

**6. Заключительные положения.**

При обнаружении в период установленного гарантийным сроком недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы Пациент должен обратится с письменной претензией в ООО «Влата». Выполнение гарантийных обязательств проводится бесплатно для Пациента.

Не достижение оптимального (ожидаемого, положительного) результата лечения при принятии врачом всех правильных шагов в лечении, не является недостатком, а следовательно, и не подлежит бесплатному устранению по гарантии.

Настоящее Положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или областном уровне, регулирующих взаимоотношения Пациента (Заказчика) и Исполнителя.

**Приложение № 1** «Сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)»

**Приложение № 2** «Сроки службы и гарантийные сроки при оказании услуг по ортопедической стоматологии»

Приложение № 1
к Положению об установлении
гарантийного срока и срока службы при оказании
стоматологической помощи в ООО «Влата»

## СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
**При оказании стоматологической терапевтической помощи**
**(постановка пломб, эстетическая реставрация)**

| № п/п | Наименование | Гарантийный срок/ срок службы |
|---|---|---|
| **1** | **Пломба из композита светового отвержения при лечении кариеса постоянных зубов** | |
| 1.1 | - 1 Класс по Блэку Пломба на вестибулярную иди жевательную, или язычную поверхности | 2 года / 2 года |
| 1.2 | - 2 Класс по Блэку<br>- Пломба на вестибулярную или жевательную, или язычную поверхности малых и больших боковых зубов с восстановлением одной контактной поверхности<br>- Пломба на вестибулярную или жевательную, или язычную поверхности малых и больших боковых зубов с восстановлением двух контактных поверхностей | 1,5года / 1,5 года<br>1год / 1,5 года |
| 1.3 | - 3 Класс по Блэку<br>Пломба на вестибулярную поверхность резцов и клыков с восстановлением одной или двух контактных поверхностей | 1,5 года / 1,5 года |
| 1.4 | - 4 Класс по Блэку<br>Пломба на вестибулярную поверхность резцов и клыков (при нарушении угла коронковой части зуба или его режущего края) с восстановлением одной или двух контактных поверхностей | 1 год / 1,5 года |
| 1.5 | - 5 Класс по Блэку Пломба на пришеечной поверхности всех групп зубов | 1 год / 1,5 года |
| **2** | **Пломба из композита светового отверждения после эндодонтического лечения пульпита или периодонтита постоянных зубов** | |
| 2.1 | **- Малая пломба** при незначительном разрушении коронковой части зуба (не более 1/3 объёма при сохранённых межзубных контактах) 1 Класс по Блэку | 2 года / 2 года |
| 2.2 | **- Средняя пломба** при разрушении коронковой части зуба от 1/3 до 3/4 объёма- 2 Класс по Блэку | 1,5 года / 1,5 года |
| 2.3 | - 3, 4 Класс по Блэку | 1 год / 1,5 года |
| 2.4 | **Большая пломба** при разрушении коронковой части зуба более чем на 3/4 объёма 2,3,4 Класс по Блэку | 6 месяцев / 1,5 года |
| 2.5 | Пломба при подготовке зубов к протезированию | 6 месяцев / 1,5 года |
| **3** | **Вкладки** | |
| 3.1 | Вкладка керамическая | 2 года / 2 года |
| **4** | **Виниры** | |
| 4.1 | Винир керамический | 2 года / 2 года |
| **5** | **Постоянное пломбирование каналов гуттаперчей при лечении пульпита** | |
| 5.1 | Постоянное пломбирование каналов гуттаперчей при пульпите | 2 года / 2 года |
| **6** | **Пломба из композита светового отверждения при лечении кариеса молочных зубов** | |
| 6.1 | Пломба из композита светового отверждения при лечении кариеса молочных зубов | 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 меньше 18- сроки снижаются на 50%

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

Приложение № 2
к Положению об установлении
гарантийного срока и срока службы при оказании
стоматологической помощи в ООО «Влата»

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ**
**При оказании услуг по ортопедической стоматологии**

| № п/п | Наименование | Гарантийный срок/ срок службы |
|---|---|---|
| 1 | Вкладки | |
| 1.1 | Вкладка культевая из металла | 2 года / 2 года |
| 1.2 | Вкладка керамическая на прессованном основании | 2 года / 2 года |
| 1.3 | Вкладка культевая из диоксида циркония | 2 года / 2 года |
| 2 | **Виниры** | |
| 2.1 | Винир керамический | 2 года / 2 года |
| 3 | **Коронки** | |
| 3.1 | Коронка пластмассовая временная | 6 месяцев / 1 год |
| 3.2 | Коронка металлокерамическая | 2 года / 2 года |
| 3.3 | Коронка керамическая на прессованном основании | 2 года / 2 года |
| 3.4 | Коронка керамическая на на каркасе из диоксида циркония | 2 года / 2 года |
| 3.5 | Коронка цельнолитая | 5 лет / 5 лет |
| 3.6 | Коронка цельнолитая с облицовкой из пластмассы | 1 год / 1 год |
| **4** | **Мостовидные протезы** | |
| 4.1 | Мостовидные протезы цельнолитые | 5 лет / 5 лет |
| 4.2 | Мостовидные протезы цельнолитые с облицовкой из пластмассы | 1 год / 1 год |
| 4.3 | Мостовидные протезы из пластмассы | 1 год / 1 год |
| 4.4 | Мостовидные протезы из металлокерамики | 2 года / 2 года |
| 4.5 | Мостовидные протезы керамические на каркасе из диоксида циркония | 2 года / 2 года |
| 4.6 | Бюгельные протезы | 2 года / 2 года |
| **5** | **Съёмные пластиночные протезы** | |
| 5.1 | Полный съёмный пластиночный протез | 1 год /2 года |
| 5.2 | Полный съёмный протез с армированием литой дугой | 1,5 года / 2 года |
| 5.3 | Частичный съёмный пластиночный протез | 1 год / 2 года |
| 5.4 | Частичный съёмный протез с армированием литой дугой | 1,5 года / 2 года |
| 5.5 | Съёмный нейлоновый протез | 1,5 года / 1,5 года |
| 5.6 | Напыление | 6 месяцев / 6 месяцев |

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций по рту пациента.

**Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:**

- На установку временных ортопедические конструкции;
- При невыполнении рекомендованного плана лечения;

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач.

- Наличие сопутствующего заболевания: 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.

ООО «Влата» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги Исполнитель обязательно сообщает пациенту с записью в амбулаторной карте.

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

Гарантия аннулируется при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренным планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по различным причинам, не зависящим от ООО «Влата», временные конструкции не будут пациенту заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «Влата» и врача-стоматолога снимаются.

Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

**Примечание:**

1. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется
2. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза