**Утверждаю**

 **Директор**

 **ООО «Стоматология»**

 **Косабуцкий А.Л.**

 **09 января 2017**

 **ПОЛОЖЕНИЕ**

**Об установлении гарантийных сроков службы на стоматологические услуги и работы, производимые Обществом с ограниченной ответственностью «Стоматология».**

1. **Общие положения:**
	1. 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 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006).

ООО «Стоматология», оказывающее стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

* 1. Основные понятия:

**Гарантия качества лечения –** это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб и протезов.

**Гарантийный срок –** это период, в течении которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать:

* Безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
* Соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
* Безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

**Срок службы** услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы). Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

**Недостаток –** это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

**Существенный недостаток –** это недостаток, который делает в течении срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его назначением, либо который не может быть устранен, либо которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления в течении срока службы существенных недостатков в выполненной работе, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентов) в письменном виде.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

* Соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
* Возмещения понесенным им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
* Расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.3. В соответствии с действующим законодательством исполнитель – ООО «Стоматология» :

* Отвечает за недостатки работы в течении установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результатов работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
* Отвечает в течении установленного срока службы только за существенные недостатки работ,если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
* В соответствии со ст. 10ФЗ « О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки ( в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре);
* Рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантами и т.п.) в соответствии с установленными стандартами.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

1.4. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах не имеют установленных сроков годности 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.

1.5. Настоящее Положение действует в течении всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей в медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

1.6. В соответствии с установленными гарантиями ООО «Стоматология» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

1.7. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в перву. Очередь обратиться с претензией в ООО «стоматология».

**2. Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО «Стоматология»**

2.1. ООО «Стоматология» при оказании медицинских стоматологических услугах гарантирует:

* Безопасность - обеспечивается строгим соблюдение всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
* Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по добровольной воле;
* Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
* Оказание видов **стоматологических** услуг в соответствии с Лицензией;
* Проведения лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
* Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, **зубных техников** и ассистентов;
* Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
* Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
* Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
* Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
* Достижения показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

***Совокупность указанных обязательств гарантий, обеспеченных ООО «Стоматология», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.***

2.2. Гарантийные сроки и сроки службы:

2.2.1. Услуги терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относится лечение заболеваний кариеса, пульпита , периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

***Гарантия*** на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаком завершения лечения является поставленная постоянная пломба.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **№** |  **Наименование** |  **Срок гарантии** |  **Срок службы** |
|  1. |  Лечение среднего кариеса |  6 мес. |  1 год |
|  2. |  Лечение глубокого кариеса |  6 мес. |  1 год |
|  3. |  Виниры из композитного материала |  6 мес. |  1 год |

***Примечание:***

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

**Гарантийные сроки и сроки службы** на отдельные виды работ (услуг) ввиду их спецификации установить не предоставляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):

* Повторное эндодонтическое лечение;
* Профессиональная гигиена;
* Наложение повязки (временной пломбы);
* Хирургическое лечение;
* Пародонтологическое лечение;
* Отбеливание зубов

***Гарантии не устанавливаются:***

* При повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам : сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) – отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме.
* Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении – отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме.

***Гарантия аннулируется:***

* При нарушении со стороны (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и пр.)
* При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
	+ 1. Услуги 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 так же мостовидные конструкции, виниры;
* Съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы ( с замками, кламерами, с фиксацией на имплантах);
* Безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки).

*К временным ортопедическим конструкциям относятся:*

* Временные коронки;
* Временные замещающие протезы.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **№** |  **Наименование конструкций** |  **Срок гарантии** |  **Срок службы** |
|  1. | Коронки: |  |  |
|  1.1. | из пластмассы временные |  1 месяц |  3 месяца |
|  1.2. | цельнолитые |  1 год |  2 года |
|  1.3. | металлокерамические |  1 год |  2 года |
|  2. | Бюгельный протез |  1 год |  2 года |
|  3. | Съемный пластиночный протез |  6 месяцев |  1 год |
|  4. | Адгезивные протезы |  6 месяцев |  1 год |

 ***Примечание:***

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте пациента и панорамным снимком (ортопантомограммой).

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

* На установку временных ортопедический конструкций;
* При невыполнении рекомендованного плана лечения;
* На починку, перебазировку протеза.

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

* Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
* Наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
* При желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной **им** схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки, изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование выполняются за счет потребителя (пациента).

***Гарантия не распространяется:***

* На зубы, эндодонтически ранее леченых в других клиниках, гарантии не распространяются;
* На зубы леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
* Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
* На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

При установлении гарантийных сроках на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами № 1, № 2 настоящего положения.

В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

В случаях когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, 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: «Без гарантий» или «Гарантия\_\_\_\_\_\_ месяцев».

С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

***Гарантия аннулируется*** при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

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

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.

Если по вине потребителя (пациента) временные конструкции не заменены, то дальнейшая ответственность с ООО «Стоматология» и врача-стоматолога снимается.

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

1. **Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешного лечения.**

3.1. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложения № 2, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большей степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся :

* Обработка и пломбировка корневых каналов;
* Профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
* Профессиональное отбеливание зубов.

3.2. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов ООО «Стоматология» показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигает в 85%-90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

1. **Условия предоставления гарантийных сроков**
* Явка на профилактические осмотры, установленные врачом, но не реже 1раза в 6 месяцев;
* Посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
* Соблюдение рекомендаций врача;
* Наличие фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов). В остальных случаях сроки сокращаются на 50%;
* Хорошей гигиене полости рта. При неудовлетворительной гигиене рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%. Уровень гигиены определяется врачом стоматологом или профилактиком-гигиенистом и сообщается пациенту, делается запись в карточке (до наступления гарантийного случая);
* Соблюдения графиков профилактическо-диагностических осмотров. При нарушении графиков профилактическо-диагностических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются. При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 50%.
1. **Снижение гарантийного срока и срока службы**

Возможны причины уменьшения гарантийного срока и сроков службы:

* Влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
* Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
* Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
* Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
* Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
* 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 так же избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока все же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.
* Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в 6 месяцев. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

***Примечание:***

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

1. **Отмена гарантийных сроков и сроков службы**

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

* Если после лечения в период действия гарантий у потребителя (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);
* При неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдении рекомендаций стоматолога;
* Если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
* Невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
* Если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
* Если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
* Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
* Отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
* Естественный износ матриц замковых съемных протезов.