УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО Стоматологическая клиника «Ваш доктор»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Башкирова С.А.

«23» марта 2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**Об установлении гарантийных сроков при оказании стоматологических услуг**

**в ООО Стоматологическая клиника «Ваш доктор» (далее – Клиника)**

1. **Общие положения**
   1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей», а также научными исследованиями в области стоматологии.
   2. Настоящее Положение устанавливает права и обязанности Клиники при исполнении гарантийных обязательств: сроки предъявления требований пациентом (исполнителем); требований, связанных с ненадлежащим оказанием стоматологических услуг, условия удовлетворения заявленных требований пациента (потребителя), а также случаи аннулирования гарантийных обязательств Клиники.
   3. Каждый пациент (потребитель) обязуется ознакомиться с настоящим Положением и руководствоваться им при предъявлении требований, связанных с гарантийными обязательствами Клиники.
   4. В случае возникновения споров между Клиникой и пациентом (потребителем) по гарантийным обязательствам Клиники подлежат применению нормы ФЗ «О защите прав потребителей» в совокупности с условиями, предусмотренными настоящим Положением.
2. **Термины и определения**
   1. **Медицинская стоматологическая услуга** – комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний зубо-челюстной системы, их диагностику и лечение.

Обязанностью врача является оказание помощи пациенту согласно требованиям и рекомендациям, установленным нормативными актами Российской Федерации, однако вопрос эффективности оказания медицинской помощи не входит в сферу врачебной ответственности ввиду наличия многочисленных факторов, не зависящих от действий врача, но способных повлиять на результат, например, особенности организма, сопутствующие общесоматические заболевания и др.

* 1. **Недостаток –** это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям, установленных в законодательстве РФ.
  2. **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, или другие подобные недостатки.
  3. **Гарантийный срок –** это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, возникшего по вине Клиники, Клиника обязуется удовлетворить требования пациента (потребителя) в том числе:

**-** безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

**-** соответственного уменьшения цены за выполненную работу;

**-** повторного выполнения части работы или работы в целом из материала такого же качества;

**-** возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня передачи результата услуги/работы пациенту с момента окончания оказания услуги.

* 1. **Срок службы –** это период времени, в течение которого Клиника обязуется за свой счет устранять обнаруженные пациентом (потребителем) существенные недостатки по результатам оказанных услуг/выполненных работ, возникшие по вине Клиники.

Срок службы исчисляется со дня оказания медицинской услуги и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги/работы пригоден к использованию.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, но в пределах установленного срока службы.

При выявлении недостатков по истечении сроков, указанных в настоящем Положении, недостатки подлежат устранению за счет пациента.

1. **Гарантии Клиники**

При оказании медицинских стоматологических услуг Клиника гарантирует пациентам:

- установление полного диагноза;

- составление рекомендованного плана лечения;

- использование разрешенных к применению на территории РФ лекарственных средств, медицинских изделий, инструментов, материалов, препаратов, прошедших обязательную сертификацию;

-применение современных, высокотехнологичных, безопасных методов, способов лечения и использование технологий, разрешенных для применения на территории РФ;

- разбор возникающих жалоб и претензий пациентов, рассмотрение жалоб и претензий врачебной комиссией, личный прием главным врачом и директором Клиники;

- строгое соблюдение комплекса мер санитарно-эпидемиологического режима;

- уважительное, доброжелательное, отзывчивое отношение всего персонала Клиники к любому пациенту;

- оказание медицинских услуг в соответствии с выданной Клинике лицензией, квалифицированными специалистами, имеющие необходимые сертификаты и опыт работы.

1. **Условия исполнения Клиникой гарантийных обязательств**

Клиника гарантирует пациентам исполнение гарантийных обязательств при условии соблюдения пациентом следующих требований:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;

- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта, согласно рекомендации врача;

- неукоснительное соблюдение правил гигиены при использовании ортодонтических и ортопедических конструкций;

- соблюдение графика профилактических осмотров при протезировании на имплантатах, протезировании бюгельными конструкциями протезов с замковыми креплениями;

- соблюдение рекомендаций и назначений врача, в том числе рекомендованного плана лечения.

1. **Аннулирование гарантийных обязательств Клиники**

Гарантийные обязательства Клиники аннулируются в следующих случаях:

- при выявлении недостатка пациент не уведомляет врача Клиники в срок до 7 дней включительно и не обращается в Клинику в сроки, определенные врачом после его уведомления;

- генерализованное истирание твердых тканей зубов на ½ и более, «бруксизм»;

- при исправлении (перелечивании) недостатка в другом медицинском учреждении без предварительного посещения лечащего врача Клиники;

- выполнено протезирование в другом медицинском учреждении на имплантатах, установленных в Клинике;

- при любом самостоятельном вмешательстве пациента в гарантийную стоматологическую конструкцию.

- при возникновении осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом, или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций и назначений.

- при последствии травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т.п.);

- в случае предоставления недостоверных сведений о состоянии своего здоровья;

- при возникновении недостатков в результате действий самого пациента (раскалывание зубами орехов, употребление другой пищи с повышенной плотностью, открывание зубами крышек и т.п.);

- пластические операции в области головы, шеи;

- резкая потеря веса тела;

- остеопороз, прием бисфосфонатов;

- при отсутствии рационального протезирования;

- при индексе гигиены по Федорову-Володкиной выше 2 баллов:

**Определение индекса гигиены по Федорову-Володкиной:**

**р-р Шиллера-Писарева**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 321 | 123 | - вестибулярные поверхности |

1 – отсутствие;

2 – ¼ коронки;

3 – ½ коронки;

4 – ¾ коронки;

5 – вся коронка

ИГ = , N ≤ 1

1,1-1,5 – хороший

1,6-2,0 – удовлетворительный

2,1-2,5 – неудовлетворительный

2,6-3,4 – плохой

3,5-5,0 – плохой очень

**Модифицированный ИГ**

|  |  |
| --- | --- |
| 6321 | 1235 |
| 5321 | 1236 |

**6. Порядок и критерии определения недостатков**

6.1 Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1. Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
2. Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
3. Вторичный кариес под пломбой (да/нет)
4. Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
5. Окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/нарушены);

Изменение перечисленных критериев относится к категории *недостатков*, которые безвозмездно устраняются Клиникой в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К *существенным недостаткам* относятся следующие:

- выпадение пломбы

- подвижность пломбы

- фрагментация пломбы

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Клиникой в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

6.2 Ортопедическая стоматология.

*Недостатки*, которые безвозмездно устраняются Клиникой в течение гарантийного срока:

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

*Существенные недостатки*, подлежащие устранению в пределах срока службы:

1. При изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба
2. Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки
3. Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба
4. Перелом протеза

Указанный порядок применяется в том случае, если обнаруженные недостатки являются дефектом оказанной стоматологической услуги/работы.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены по сравнению с установленными гарантийными сроками Клиники, что фиксируется врачом в медицинской карте.

**Терапевтическая стоматология**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование работы** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| Пломба из композита, композитная реставрация | 1 год | 2 года |
| Пломба из стекло-иномерного цемента | 6 месяцев | 1 год |
| Восстановление формы зуба под ортопедическую конструкцию терапевтическое | 6 месяцев | 1 год |
| Пломбы на временные зубы | 6 месяцев | 1 год |
| Герметизация фиссур материалом светового отверждения | 6 месяцев | 1 год |
| Фиксация дентального украшения | 3 месяца | 3 месяца |
| Шинирование при заболеваниях пародонта | 6 месяцев | 1 год |

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом, множественным стабилизированным или медленно текущем кариесом.

**Ортопедическая стоматология**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вкладки и ЛКШВ | 1 год | 2 года |
| Цельнокерамический винир | 1 год | 2 года |
| **Коронки:**  - временная коронка, иммедиат-протез | 2 месяца | 4 месяца |
| - металлокерамическая коронка | 1 год | 2 года |
| - цельнокерамическая коронка | 1 год | 2 года |
| - цельнометаллическая литая коронка | 1 год | 2 года |
| **Мостовидные протезы:**  - металлокерамические | 1 год | 2 года |
| - на каркасе из диоксида оксида циркония | 1 год | 2 года |
| **Бюгельные протезы:**  - на опорно-удерживающих кламмерах | 1 год | 2 года |
| - с замковым креплением | 1 год | 2 года |
| Частичные съемные пластиночные протезы | 6 месяцев | 1 год |
| Полные съемные пластиночные протезы | 6 месяцев | 1 год |

**Ортодонтическая стоматология**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Несъемный ретенционный аппарат после снятия брекет-системы | **6 месяцев** | **2 года** |
| Съемные пластиночные аппараты | 1 месяц | 1 год |
| **Функциональные аппараты:**  - каркасные (регулятор функции) | 1 месяц | 1 год |
| - моноблоки (активатор, бионатор) | 1 месяц | 1 год |
| - двухчелюстные съемные (твинблок) | 1 месяц | 1 год |
| - двухчелюстные несъемные (аппарат Гербста) | 3 месяца | 6 месяцев |
| Капы (лечебная, спортивная, от храпа, Осамю ретейнер) | 1 месяц | 1 год |
| Кольцо ортодонтическое с распоркой | 3 месяца | 1 год |
| **Несъемные конструкции:**  (бюгель Нанса, аппарат Пендюлюм, аппарат Пендекс, аппарат для разрыва небного шва) | 3 месяца | 1 год |
| Стандартные ортодонтические аппараты: (трейнеры, вестибулярные пластинки) | 3 месяца | 1 год |

**Гарантия не предоставляется на следующие медицинские услуги**

- профессиональная гигиена полости рта;

- Вектор терапия, терапевтическое лечение заболеваний пародонта;

- хирургическое лечение заболеваний пародонта;

- лечение заболеваний слизистой оболочки;

- лечение корневых каналов;

- отбеливание зубов;

- установка имплантата;

- костная пластика;

- состояние корней зубов после восстановления штифтовыми конструкциями;

- пластика мягких тканей;

- хирургические операции;

- ортодонтическое лечение;

**Причины возможного уменьшения гарантийного срока лечащим врачом:**

- влияние явных и вероятных общих заболеваний пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

- снижение иммунологической реактивности организма 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 (прием медикаментов, не назначенных врачом);

- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ» (определение индекса по Федорову-Володкиной), определяемый врачом, больше 2 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

- нарушение правил использования и ухода за зубными протезами

- иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.