

ООО Стоматологический салон «КОНСУЛ»
622049, г. Нижний Тагил, Октябрьский пр., 28,
ИНН 6623013175 КПП 662301001
р/с 40702810516540018295 Уральский банк
ПАО «Сбербанк России» г. Екатеринбург
к/с 30101810500000000674 БИК 046577674
тел.: (3435) 44-24-34, 44-31-67г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО Стоматологический салон «КОНСУЛ»

Якова Ольга Петровна

«01» марта 2019



ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО Стоматологический салон «Консул»

1. ОБЩЕЕ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ ФЗ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.92 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей», и последующими изменениями в Закон РФ «О защите прав потребителей», а также «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 г. Москва).

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО Стоматологический салон «Консул» (далее именуемая «Клиника»).

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

1.4. 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, протезов, коронок, ортодонтических аппаратов.

Гарантийный срок – это период, в течение 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 изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты).

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 пациента (пломба выпала, протез сломался, коронка расцементировалась, скол искусственной коронки).

2. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в «Клинике»

2.1. На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике 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.

2.2. 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 также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту

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

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

2.4. 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 причину изменения гарантийного срока в медицинской карте с указанием этого срока.

С особыми условиями по гарантии пациента необходимо ознакомить и предложить ему расписаться в медицинской карте.

3. Гарантия не распространяется:

3.1. На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках.

3.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией.

3.3. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

3.4. На все и любые результаты услуг и работ, производившихся в условиях, когда пациент препятствовал манипуляциям врача, мешал или сопротивлялся лечению, а равно в случаях, когда пациент не исполнял полученные от лечащего врача рекомендации и назначения (т.е. неконтактность пациента).

3.5. В детской терапевтической стоматологии условия гарантии по лечению зубов у детей оговариваются с врачом индивидуально. Лечащий врач вправе устанавливать гарантийный срок на лечение кариеса молочных зубов на срок от 0 до 3 месяцев с даты окончания работ. Лечащий врач обязан довести до законных представителей пациента и отразить в медицинской карте полную информацию о наличии или отсутствии срока гарантии. Причинами сокращения или отказа в установлении гарантии могут быть:

- неконтактность пациента,
- низкое качество домашнего ухода за полостью рта;
- несоблюдение графика посещений гигиениста стоматологического;
- несоблюдение любых иных рекомендаций доктора, в том числе по посещению осмотров.

3.6. Во всех случаях не устанавливаются гарантии и гарантийные сроки в отношении следующих результатов услуг/работ:

- пломба при ИРОПЗ более 50% - степень разрушения коронки зуба (рекомендована искусственная коронка);
- лечение каналов молочного зуба.

4. В терапевтической стоматологии:

4.1. 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/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

4.2. 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 и покрытие зуба коронкой.

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломбы из композитного светоотверждаемого материала:		
1.1	Пломба на жевательной поверхности зубов	18 мес.	36 мес.
1.2	Пломба на контактной поверхности резцов и клыков	12 мес.	24 мес.
1.3	Пломба на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	12 мес.	24 мес.
1.4	Пломба на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области	12 мес.	24 мес.
1.5	Пломба витального молочного зуба	3 мес.	3 мес.
1.6	Пломба девитального молочного зуба	1 мес.	1 мес.
1.7	Лечение молочных зубов в условиях неконтактности пациента	До 2х недель	До 2х недель

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%.
3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения гарантия снижается на 50%.

5. В ортопедической стоматологии:

5.1. 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.

5.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки и коронки из диоксида циркония;
- безметалловые коронки (прессованная керамика);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замковой и кламмерной системой фиксации.

5.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

5.4. Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и выдачей акта выполненных работ.

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
1.	Безметалловые реставрации:		
1.1.	Коронки, вкладки, виниры из пресскерамики и диоксида циркония	12 мес	24 мес.
2.	Коронки временные из пластмассы	-	-
3.	Коронки металлокерамические, цельнолитые, из оксида циркония	12 мес	24 мес.
4.	Съемные и бюгельные протезы (полные и частичные)	12 мес	24 мес.
5.	Работы и конструкции, не вошедшие в выше перечисленные	12 мес	24 мес.

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, сроки гарантии снижаются на 50%.
3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы снижаются и устанавливаются на усмотрение врача, но составляют не менее 1 месяца с момента сдачи работы.
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

5.5. Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на стоматологические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики эстетической реставрации и протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на эстетическую реставрацию ортопедическую конструкцию один месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

5.6. Важное замечание.

1. До момента сдачи ортопедической конструкции пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:
 - выполненная работа не соответствует той, что указана в плане лечения.
2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

6. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги), не указанные в таблице:

- эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- хирургическое лечение;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов.

7. Заключительная часть.

Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья пациента, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то клиника, по независящим как от нее, так и от пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги.

Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов. Это связано с индивидуальными особенностями организма пациента, наличием/отсутствием у него хронических заболеваний и наследственными факторами.

ООО Стоматологический салон «КОНСУЛ»
622049, г. Нижний Тагил, Октябрьский пр., 28,
ИНН 6623013175 КПП 662301001
р/с 40702810516540018295 Уральский банк
ОАО «Сбербанк России» г. Екатеринбург
к/с 30101810500000000674 БИК 046577674

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
ООО Стоматологический салон «Консул»
Якова Ольга Петровна
« 01 » ~~ноября~~ 2019 г.
тел.: (3435) 44-24-34, 44-31-67 г.



Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО Стоматологический салон «Консул»

В терапевтической стоматологии:

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломбы из композитного светоотверждаемого материала:		
1.1	Пломба на жевательной поверхности зубов	18 мес.	36 мес.
1.2	Пломба на контактной поверхности резцов и клыков	12 мес.	24 мес.
1.3	Пломба на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	12 мес.	24 мес.
1.4	Пломба на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области	12 мес.	24 мес.
1.5	Пломба витального молочного зуба	3 мес.	3 мес.
1.6	Пломба девитального молочного зуба	1 мес.	1 мес.
1.7	Лечение молочных зубов в условиях неконтактности пациента	До 2х недель	До 2х недель

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%.
3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения гарантия снижается на 50%.

ООО Стоматологический салон «КОНСУЛ»
622049, г. Нижний Тагил, Октябрьский пр., 28,
ИНН 6623013175 КПП 662301001
р/с 40702810516540018295 Уральский банк
ОАО «Сбербанк России» г. Екатеринбург
к/с 3010181050000000674 БИК 046577674

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
ООО Стоматологический салон «Консул»
Якова Ольга Петровна
« 01 » марта 2019 г.
тел.: (3435) 44-24-34, 44-31-67г.

**Гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания
стоматологических услуг в ООО Стоматологический салон «Консул»**

В ортопедической стоматологии:

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
1.	Безметалловые реставрации:		
1.1.	Коронки, вкладки, виниры из пресскерамики и диоксида циркония	12 мес	24 мес.
2.	Коронки временные из пластмассы	-	-
3.	Коронки металлокерамические, цельнолитые, из оксида циркония	12 мес	24 мес.
4.	Съёмные и бюгельные протезы (полные и частичные)	12 мес	24 мес.
5.	Работы и конструкции, не вошедшие в выше перечисленные	12 мес	24 мес.

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, сроки гарантии снижаются на 50%.
3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы снижаются и устанавливаются на усмотрение врача, но составляют не менее 1 месяца с момента сдачи работы.
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка съёмных протезов осуществляется на возмездной основе.