

## **Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в обществе с ограниченной ответственностью «ДАНТИСТ».**

### **1. Общее.**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

1.2. Настоящее положение о гарантийных сроках, устанавливаемых в ООО «ДАНТИСТ» (далее – Общество) для своих пациентов, определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на производимые в Обществе стоматологические услуги, работы.

1.3. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе, потребовать безвозмездного устранения этих недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т. е. с момента оказания услуги. Согласно закону «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

**Недостаток работы, услуги** – несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар обычно используется, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.

1.4. **Срок службы** – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

**Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

В случае существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

1.5. Общество обязано:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

### **2. Правила предоставления гарантий.**

2.1. Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т. п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в Обществе.

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров не менее 1 раза в 6 месяцев, или согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом.

2.3. В отдельных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору ООО «ДАНТИСТ» и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

2.4. Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у Пациента отсутствуют, либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо либо косвенно влияют либо могут повлиять на состояние полости рта, как-то длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования и т. д.), беременность и т. п.

Гарантийные обязательства не выполняются исполнителем при действиях пациента, ухудшающих состояние полости рта.

2.5. Гарантийный срок устанавливается врачом Общества (в полном или сокращенном размере, в том числе может быть и не установлен), подкрепляется обоснованием в медицинской карте, и указывается в акте выполненных работ.

**В случаях, если пациент с указанным сроком не согласен, для консультации приглашается директор Общества.**

**2.6. Срок службы устанавливается равным гарантийному сроку.**

### **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, а также на зубы, **леченные ранее в других клиниках** по поводу аналогичных заболеваний.

3.3. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

3.4. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

### **4. Прекращение действия гарантии:**

4.1. В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

4.1.1. В случае отказа от завершения согласованного плана лечения ;

4.1.2. При несоблюдении рекомендаций врача;

4.1.3. При несоблюдении гигиены полости рта;

4.1.4. При неявке на очередной профилактический осмотр (не реже 1 раза в 6 месяцев);

4.1.5. При исправлении недостатков в других клиниках до осмотра врачами ООО «ДАНТИСТ».

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть проблемы записаться на **бесплатный** прием к лечащему врачу.

5.2. После осмотра врач принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Общество имеет право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантии Общества.

5.3. При недоверии врачу или другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к директору Общества.

Примечание:

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

- эндодонтическое лечение;
- операция по установке зубного импланта;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки, временной пломбы;
- отбеливание зубов;
- операция удаления зуба;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- ортодонтическое лечение.

Стоматологические заболевания, не указанные в приложениях к настоящему Положению, не имеют установленных гарантийных сроков службы в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения (лечение молочных зубов; эндодонтическое лечение). Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случаях установления страховой компанией сроков выше, чем предусмотренные данным Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

Настоящее положение действует до его отмены или замены другим.

Приложение №1 к Положению о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в обществе с ограниченной ответственностью «ДАНТИСТ»:

**Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи**

**1.Терапевтическая стоматология**

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломб, эстетическая реставрация			
1.1.	Пломба из химического композита «жидкость-порошок», СИЦ химического отверждения		
1.1.1.	I класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.2.	II класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.3.	III класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.4.	IV класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.5.	V класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.2.	Пломба из химического композита «паста-паста», СИЦ светового и двойного отверждения		

1.2.1.	I, II, III, IV, V классы по Блеку	6 месяцев	1 год
1.2.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год 6 мес
1.3.	Пломба из композита светового отверждения		
1.3.1.	I класс по Блеку	1 год	2 года
1.3.2.	II класс по Блеку	1 год	1 год 6 мес
1.3.3.	III, IV, V, VI классы по Блеку	1 год	1 год 6 мес
1.3.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.4.	Виниры	9 месяцев	1 год 6 мес
1.5.	Вкладки	1 год	2 года

*Примечание:*

*1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом, компенсированным стабилизированным течением кариеса.*

*При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%.*

*При КПУ 18 – сроки снижаются на 50%.*

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

## 2. Ортопедическая стоматология.

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.1.3.	Из фарфора	1 год	2 года
2.1.4.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.2.	Виниры	9 месяцев	1 год 6 мес
2.3.	Коронки		
2.3.1.	Из пластмассы	9 месяцев	1 год
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.3.	Из фарфора	1 год	1 год 6 мес
2.3.4.	Из композиционного материала	9 месяцев	1 год 6 мес
2.4.	Штампованные коронки		
2.4.1.	Из стали	1 год	2 года
2.4.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.4.5.	Из золота	1 год	1 год 6 мес
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой		
2.5.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.5.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
2.5.3.	Из золота	6 месяцев	1 год
2.6.	Коронки цельнолитые		
2.6.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.6.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.6.3.	Из золота	1 год	1 год
2.6.4.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.6.5.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.7.	Мостовидные протезы		
2.7.1.	Паяные		
2.7.1.1.	Из стали	1 год	2 года
2.7.1.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.7.1.3.	Из золота	1 год	2 года
2.7.2.	Цельнолитые		
2.7.2.1.	Из КХС	1 год	2 года

2.7.2.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.7.2.3.	Из золота	1 год	2 года
2.7.3.	Цельнолитые мостовидные протезы с облицовкой		
2.7.3.1.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.7.3.2.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.7.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.8.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.9.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.10.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.11.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

*Примечание:*

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

*2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.*

*3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии системных заболеваний организма у пациента гарантии не предоставляются.*

*4. В случае невостревания съемных протезов в течение двух месяцев, переделка протезов производится за счет пациента.*