

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «РиАл»
Тарасенко А.В.
«01» октября 2023

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока
и срока службы при оказании стоматологических услуг в
ООО "РиАл" (центре стоматологии "Империял")

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «РиАл» (далее по тексту – Исполнитель), а также договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента регулирует взаимоотношения, возникающие между Исполнителем и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является Исполнителем, и, одновременно, продавцом стоматологических услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736), Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан,
- 1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности.
- 1.3. Настоящее положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг Исполнителем.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору потребовать:
- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (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 изготовленную для него Исполнителем вещь;
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- 2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и завершения оказания услуги.
- 2.3. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной

комиссии Исполнителя, или заключением независимого эксперта, принятого Исполнителем.

2.4. **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, шин и др.

2.5. **Срок службы** - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки**, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия работы пациентом. На протяжении установленных сроков службы (Приложение № 1) Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.6. **Существенный недостаток** - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением в течении срока службы; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты. В случае выявления существенных недостатков, возникших по вине исполнителя, пациент вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами или расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

3.3.1. -В течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

-В течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

-рекомендует Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами. В случае несоблюдения Пациентом указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

3.4. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

4.ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные Исполнителем исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения.

4.2. Стоматологические заболевания, указанные в разделе 9 данного Положения, не имеют установленных гарантийных сроков 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.

4.3. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Учреждением, устраняются за счет средств страховой компании.

5.СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

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

5.1.8. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

5.1.9. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

5.2. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6.ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;

- 6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;
- 6.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);
- 6.1.6. 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);
- 6.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- 6.1.8. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.
- 6.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. ООО «РиАл» (Центр стоматологии "Империял") при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- 7.1.1. Безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- 7.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- 7.1.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 7.1.4. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- 7.1.5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- 7.1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- 7.1.7. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- 7.1.8. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- 7.1.9. Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

- 7.1.10. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 7.1.11. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- 7.1.12. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. Услуги по терапевтической стоматологии

8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с эндодонтическим лечением), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

№	наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение кариеса эмали и некариозных поражений твердых тканей зубов	1 год	1 год
2	Пломбирование полости в зубе	1 год	1 год
3	Пломбирование полости в зубе, занимающей 3 и более поверхности коронковой части	6 месяцев	1 год
4	Виниры из композитного материала	1 год	1 год
5	Формирование культи зуба из композитного материала для последующего протезирования	3 месяца	6 месяцев
6	Временная пломба	14 дней	1 месяц
7			

Примечание: 1. При декомпенсированной форме кариеса сроки снижаются на 50%. 2. При плохой гигиене полости рта, более 2х раз зафиксированной осмотром врача при окрашивании налета, сроки уменьшаются на 70%. 3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы аннулируются (не устанавливаются). 4. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении не является основанием для предоставления гарантии. 5. Временные пломбы и временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в оговоренные с врачом сроки. Если по вине Пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность снимается со стоматологической клиники и врача-стоматолога в т.ч и на эндодонтическое лечение. 6. Культи зуба, сформированная из композитного материала должна быть покрыта ортопедической конструкцией в течении месяца, в противном случае дальнейшая ответственность снимается со стоматологической клиники и врача-стоматолога в т.ч и на эндодонтическое лечение.

8.2. Услуги по ортопедической стоматологии

8.2.1. 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.

8.2.2.К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, виниры)
- частичные съемные протезы, полные съемные протезы, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки и мостовидные протезы:		
	-из пластмассы временные	1 месяц	2 месяца
	-цельнолитые	1 год	2 года
	-металлокерамические	1 год	2 года
	-металлокерамические на импланте	1 год	2 года
	-из диоксида циркония	1 год	2 года
2	Микропротезирование:		
	виниры	1 год	2 года
	Вкладки, полукоронки	1 год	2 года
3	Бюгельный протез	1 год	2 года
4	Съемный пластиночный протез	1 год	2 года

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги не устанавливаются (аннулируются) при невыполнении рекомендованного плана лечения. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1-2 раза в год. Гарантийный срок может устанавливаться врачом в зависимости от степени тяжести заболевания десен. При желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право снизить или аннулировать гарантийный срок, предварительно известив об этом Пациента.

8.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

8.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в оговоренные врачом сроки. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Исполнителя и врача-стоматолога снимается.

8.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

8.3. Услуги по ортодонтической стоматологии.

8.3.1. К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология-неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов. Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Несъемная ортодонтическая техника		
	Фиксация брекетов, кнопок и т.п.	6 месяцев	6 месяцев
	Аппараты типа БНР, «лягушка»	6 месяцев	6 месяцев
2	Ретенционные аппараты после снятия брекет-систем		
	-каппа однослойная	6 месяцев	6 месяцев
	-несъемный ретейнер	6 месяцев	6 месяцев
3	Съемные аппараты		
	Миофункциональный аппарат типа «трейнер»	1 год	1 год
	Пластиночные аппараты с активными элементами	1 месяц	
	Пластиночные аппараты без активных элементов	6 месяцев	6 месяцев
4	Аппарат типа «хранитель места»	6 месяцев	6 месяцев

Примечание:

1. гарантийный срок на ортодонтические услуги начинается с момента установки ортодонтических аппаратов во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

2. гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий эксплуатации ортодонтической конструкции (превышение нагрузки на ортодонтическую конструкцию, несоблюдение Пациентом режима ношения, диеты, отсутствие адекватной гигиены полости рта и ухода за ортодонтической аппаратурой;
- при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других врачей смежных специальностей;
- при регулярной (более 2х раз) однотипной поломке аппарата после его переделки, свидетельствующей о нарушениях эксплуатации, превышения нагрузки либо индивидуальных особенностях организма (повышенный мышечный тонус, наличие вредных привычек, вызывающих деформацию аппарата, бруксизм).

8.4. Услуги по детской терапевтической стоматологии

8.4.1. К услугам по детской терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению кариеса, пульпита и периодонтита молочных и постоянных зубов у детей до 14 лет (два последних связаны с эндодонтическим лечением), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование. Гарантия на работы и услуги по детской терапевтической стоматологии начинается с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – законченное эндодонтическое лечение с постановкой постоянной пломбы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение кариеса и пульпита (ампутационным способом) молочных зубов композитными или компомерными пломбами при полной санации	6 месяцев	1 год
	Лечение кариеса и пульпита (ампутационным способом) молочных зубов композитными или компомерными пломбами без полной санации	6 месяцев	6 месяцев
	Лечение кариеса и пульпита (ампутационным способом) молочных зубов стеклоиномерными пломбами при полной санации	6 месяцев	6 месяцев
	Лечение кариеса и пульпита (ампутационным способом) молочных зубов стеклоиномерными пломбами без полной санации	6 месяцев	6 месяцев
	Восстановление молочного зуба стандартной коронкой	6 месяцев	6 месяцев
	Герметизация фиссур молочного зуба	6 месяцев	6 месяцев
	Герметизация фиссур постоянного зуба	6 месяцев	6 месяцев
	Инвазивная герметизация фиссур постоянного зуба	6 месяцев	6 месяцев

Примечание:

1. Данные сроки действительные при показателе кп (КПУ, кп+КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы), соответствующем компенсированной и субкомпенсированной формам кариеса (прирост не более 1 единицы в год), т.е. при стабилизированном и медленно текущем кариозном процессе.

2. При декомпенсированной форме кариеса сроки снижаются на 50%. При плохой гигиене полости рта, более 2х раз зафиксированной осмотром врача при окрашивании налета, сроки уменьшаются на 70%.

3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы аннулируются.

9. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ.

Услуги по лечению стоматологических заболеваний, не указанные в разделе №8, не имеют установленных гарантийных сроков 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. Так же, гарантийные обязательства не распространяются на хирургическое лечение, кроме случаев прямо указывающих на установление гарантийных обязательств на конкретную медицинскую услугу в соответствии с настоящим Положением;

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиена полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтической и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов.

10.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.