

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Галерея Улыбок»

М.Х. Закиров

20 24 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических медицинских услуг ООО «Галерея улыбок»

1. Общие положения

Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736, стандартами медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) по вопросам оказания медицинской помощи, разработанными и утвержденными Ассоциацией общественных объединений «Стоматологическая Ассоциация России».

Настоящее положение устанавливает порядок и условия предоставления гарантии качества на материальный результат медицинских услуг, оказываемых ООО «Галерея улыбок» при стоматологических заболеваниях (далее по тексту - медицинские услуги), гарантийные сроки и срок службы материального результата медицинских услуг.

Основные термины:

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

Гарантийный срок - это период, в течение которого действуют гарантийные обязательства Исполнителя на результаты выполненного лечения. Гарантийный срок исчисляется со дня окончания лечения (этапа лечения) и фиксируется в медицинской карте Пациента.

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.

Несущественный недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

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

2. Правила предоставления гарантий

2.1. На медицинские услуги пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

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, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.3. 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.

2.4. Лечащий врач доводит до сведения пациента установленные сроки гарантии записью в медицинской амбулаторной карте.

В случае, когда невозможно точно предвидеть результат и прогнозировать дальнейшее развитие заболевания, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, чтобы избежать дополнительных манипуляций и расходов.

Если в течение оговоренного срока всё же возникли осложнения и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает проведение новой работы за вычетом ранее поставленной пломбы. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу или администратору клиники и в ближайшее время явиться на приём к лечащему врачу.

2.5. В случаях, когда на оказанную медицинскую услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается или устанавливается в сокращенном сроке, лечащий врач обязан отразить данную ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев».

С особыми условиями по гарантии врач обязан проинформировать пациента и отразить эту информацию записью в амбулаторной карте.

3. Гарантии в терапевтической стоматологии

3.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний твердых тканей зуба: 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 для протезирования.

3.2. Гарантия в терапевтической стоматологии предоставляется по следующим позициям: выпадение или сколы пломбы, нарушение краевого прилегания пломбы.

3.3 Гарантийные сроки 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 постановка пломбы при разрушении зуба до 1/2.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «Галерея улыбок» на услуги терапевтической стоматологии:

- Постановка пломбы на жевательной поверхности (1 класс). Срок гарантии 1 год.
- Постановка пломбы на контактной поверхности (2, 3 класс). Срок гарантии 1 год.
- Постановка пломбы на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки, в пришеечной области (4, 5 класс). Срок гарантии 1 год.
- Покрытие пломбировочным материалом вестибулярной поверхности (прямая реставрация зуба). Срок гарантии 1 год.
- Постановка пломбы на зуб, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой). Срок гарантии 3 месяца.
- Герметизация фиссур. Срок гарантии 6 месяцев.

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

3.4. При индексе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%. (Индекс КПУ – сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного).

3.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии уменьшаются на 70%.

3.6. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, **гарантии отменяются.**

3.7. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки **гарантии не устанавливаются.**

4. Гарантии в ортопедической стоматологии

4.1. К услугам в ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и зубных рядов с помощью постоянных и(или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

4.2. Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом базиса протеза, разрушение микрозамков и кламеров, расцементировка коронок, сколы керамики.

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

4.4. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по следующим причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (несоответствие цвета, размера или формы зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

4.5. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, и т.д.) является обязательным.

Гарантийные сроки, действующие в ООО «Галерея улыбок» на услуги ортопедической стоматологии:

1. Безметалловые реставрации

- Виниры - 1 год.
- Вкладки керамические - 1 год.

2. Коронки

- Безметалловые (цельнокерамические, на диоксиде циркония) - 1 год.
- Металлокерамические - 1 год.

3. Бюгельное протезирование - 1 год

4. Съемное

- Полный съемный протез - 1 год.
 - Частичный съемный протез - 1 год.
5. Протезирование на имплантатах
- Коронка цельнокерамическая, на диоксиде циркония - 1 год.
 - Коронка металлокерамическая - 1 год.
6. Временные конструкции

- Коронки - 1 мес.
- Съемные конструкции (косметические пластинки)- 3 мес.

4.6. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести основного (кариозная болезнь) и сопутствующих заболеваний (пародонтит, пародонтит).

4.7. В период срока гарантии перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

Перебазировка съемного протеза — это добавление материала в основание протеза, изменение конфигурации протезного ложа в соответствии с альвеолярным отростком, на который опирается базис протеза. Перебазировка протеза спустя какое-то время после его установки необходима из-за изменений, происходящих в тканях при отсутствии естественных зубов и под воздействием протеза.

4.8. 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 ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

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

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтит.

- 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 ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все лечение (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

4.9. Причины снижения и отмены гарантийных сроков:

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

- при нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения более чем на 30 дней, гарантия аннулируется.

- при невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

5. Гарантии в хирургической стоматологии

5.1. ООО «Галерея улыбок» гарантирует:

- что все хирургические манипуляции проводятся под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией;

- при проведении хирургических манипуляций соблюдаются все правила асептики и антисептики по программе Анти-СПИД, Анти-гепатит.

5.2. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо в ближайшее время обратиться в ООО «Галерея улыбок» или связаться с лечащим врачом.

5.3. В случае неудачного исхода хирургической части установки имплантата (отторжение имплантата) при соблюдении пациентом всех правил и рекомендаций врача, графиков осмотров, клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно. Гарантию на сами имплантаты предоставляет компания-производитель конструкций. Данные обстоятельства не действительны в случае несоблюдения пациентом послеоперационных инструкций, нерегулярного гигиенического ухода, ограничений по курению, отказе от приема препаратов, назначенных врачом, протезировании на поставленные имплантаты в другой клинике.

6. Услуги, на которые гарантия не устанавливается

6.1. Гарантия не распространяется на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики. К их числу относятся работы (услуги):

- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов.

6.2. Гарантия не распространяется на зубы, эндодонтически ранее пролеченные в других клиниках, на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, на втулки (матрицы) съемных протезов и перебазировку протеза, на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).