



Утверждаю

Директор ООО «ЭнжеДент»

Ф.Ф.Хафизов

« 10 » 01 2022 г.

Положение о порядке установления срока гарантии на оказанные стоматологические услуги в ООО «ЭнжеДент»

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение разработано на основании положений Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей», Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2021, Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736) и предназначено для руководства в деятельности персонала ООО «ЭнжеДент».

1.2 Настоящим Положением определяются срок гарантии, срок службы на оказываемые населению стоматологические услуги, работа и порядок их предоставления.

1.3 Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент в праве потребовать безвозмездного устранения их 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 срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить данную информацию в гарантийном талоне пациента.

1.4 Срок службы результата работы (услуги) исчисляется со дня ее выполнения (оказания) и определяется периодом времени, в течение которого результат работы (услуги) пригоден к использованию в обычных условиях.

1.5 ООО «ЭнжеДент» обязан:

- в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, и возникшие по вине исполнителя;
- В течение установленного срока службы устранять существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

1.6 В течение гарантийного срока обращения пациентов рассматриваются по письменному заявлению установленной формы. Бланк заявления находится в регистратуре.

2. Правила предоставления гарантий:

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия согласно утвержденным главным врачом условиям. Гарантия устанавливается только на работы (услуги), имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, зубные коронки, зубные протезы.

2.2. Предоставление гарантии пациенту оформляется выдачей приложения к договору возмездного оказания медицинских услуг в виде сметы на предоставление платных услуг и акта приема оказанных услуг с указанием установленного срока гарантии.

2.3. Приложение к договору возмездного оказания медицинских услуг в виде сметы на предоставление платных услуг и акта приема медицинских услуг с указанием установленного срока гарантии заполняется и

выдается врачом, выполнившим работу (оказавшим услугу), согласно критериям оценки объема выполненных работ и состояния зубочелюстной системы и уровня гигиены полости рта пациента.

2.4. Гарантия выдается на сроки и на условиях, установленные настоящим Положением.

3. Общие основания прекращения действия гарантии

3.1. Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) работы (услуги), в случаях:

- отказа от завершения согласованного плана лечения;
- несоблюдения рекомендаций врача;
- несоблюдения гигиены полости рта;
- неявки на очередной профилактический осмотр.

4. Условия предоставления гарантии на терапевтическое лечение

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. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов;

Гарантийный талон выдается после каждого законченного лечения зуба.

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре, для курящих людей (при условии прохождения проф. гигиены 2 раза в год);
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
- на правильный выбор методики лечения и правильного поставленного первоначального диагноза.

Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой), гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца;
- частичное или полное разрушение пломбы, выпадение пломбы в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полного распломбирования, частичная проходимость (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме;
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации (нарушение целостности стенки корневого канала) при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу

гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны стоматологической поликлиники. В рассмотрении таковых замечаний пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время: с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, **но не реже одного раза в год.**

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устранение врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

Сроки гарантии и сроки служб

при оказании услуг терапевтической стоматологии

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Постановка пломбы, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из СИЦ импортного производства		
1.1.1	1 класс по Блэку	9 мес	1,5 года
1.1.2	2 класс по Блэку	6 мес	1 год
1.1.3	3 класс по Блэку	6 мес	1 год
1.1.4	5 класс по Блэку	6 мес	1 год
1.2	Пломба из хим. композита (паста-паста)		
1.2.1	1,2,3,4,5 класс по Блэку	6 мес	1 год
1.2.2	Пломба с парапульпарными штифтами	6 мес	1,5 года
1.3	Пломба из композита светового отверждения		
1.3.1	1 класс по Блэку	1 год	2 года

1.3.2.	2 класс по Блэку	9 мес	1,5 года
1.3.3	3,4,5 класс по Блэку	9 мес	1,5 года
1.3.4	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.4	Виниры, компониры	9 мес	1,5 года

Примечание:

Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 — сроки снижаются на 30 % При КПУ >18 — сроки снижаются на 50 %.

При неудовлетворительной гигиене полости рта — сроки уменьшаются на 70 %.

Условия, сроки гарантии и сроки службы при оказании услуг ортопедической стоматологии (протезирование зубов)

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

- Металлокерамические, металлокомпозитные и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции;
- Безметалловые коронки (протезирование с использованием конструкций на основе диоксида циркония, прессованная керамика).

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется в следующих случаях:

- нарушение фиксации несъемных конструкций (одиночных и мостовидных);
- потеря эстетического внешнего вида и функциональности несъемных конструкций (одиночных и мостовидных) вследствие нарушения их целостности;
- выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кляммеров).

К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Временные ортопедические конструкции не являются самостоятельными конструкциями и обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в карте.

Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не были заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. По требованию пациента может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.

Возможные случаи снижения гарантии

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном

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

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены не менее 1 раз в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- наличие иных, в том числе системных заболеваний, течение которых влияет на срок службы ортопедических конструкций.

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 переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

До момента выписки пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует плану лечения.

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом-стоматологом должным образом (т. е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

Условия, сроки гарантии и сроки службы при оказании услуг по ортопедической стоматологии (протезирование зубов)

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1	Вкладки, накладки		
2.1.1	Литые культевые вкладки	1 год	2 года
2.1.2	Культевые вкладки, изготовленные методом фрезерования	1 год	2 года
2.1.3	Микропротезы (вкладки Onlay, Inlay, Overlay)	1 год	2 года
2.1.4	Виниры	1 год	2 года
2.2.	Коронки:		

2.2.1.1	Из пластмассы постоянные	6 мес.	1 год
2.2.1.2	Из пластмассы временные	1 мес.	3 мес.
2.2.2.	Из металлокерамики	1 год	3 года
2.2.3.	Из безметалловой керамики	1 год	3 года
2.3.	Штампованные коронки:		
2.3.1.	Из стали	1 год	3 года
2.3.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.3.3.	Из золота	1 год	2 года
2.4.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.4.1.		6 мес.	1 год
2.4.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	6 мес.	1 год
2.4.3.	Из золота	6 мес.	1 год
2.5.	Коронки цельнолитые:		
2.5.1.	Из КХС	1 год	3 года
2.5.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	3 года
2.5.3.	Из золота	1 год	3 года
2.6.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 мес.	1 год
2.7.	Адгезивные протезы	3 мес.	6 мес.
2.8.	Мостовидные протезы		
2.8.1.	Паяные:		
2.8.1.1		1 год	3 года
2.8.1.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.8.1.3	Из золота	1 год	2 года
2.8.2	Цельнолитые:		
2.8.2.1.	Из КХС	1 год	3 года
2.8.2.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	3 года
2.8.2.3	Из золота	1 год	3 года
2.8.3	Цельнолитые с облицовкой из пластмассы	6 мес.	1 год
2.9	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	3 года
2.10	Бюгельные протезы	1 год	3 года

2.11	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.13.	Напыление	3 мес.	6 мес.
2.14.	Мостовидный протез из диоксида циркония	1 год	3 года

Примечание

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

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

При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

До момента выписки пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по следующим причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).