|  |  |
| --- | --- |
| Утверждаю: |  |
| Директор ООО "КОРУ-ДЕНТ" | |
| Ершова Н.В.. |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 27.10.2021 г. |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

***об установлении гарантийного срока***

***и срока службы при оказании стоматологической помощи***

**ООО «КОРУ-ДЕНТ»**

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами **ООО «КОРУ-ДЕНТ»** (далее по тексту – Клиника), а также договорами на оказание платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

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 04.10.2012г. № 1006), Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, иными нормативными актами.

1.2.  Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на выполняемые в Клинике стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

**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 предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е с момента завершения оказания услуги (выполнения работы).

2.2.  **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным медицинским требованиям имеющихся медицинских стандартов и обычно предъявляемым требованиям или целям, для которых товар (пломба, протез), работа, услуга такого рода используется.

2.3.  **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, ортодонтических аппаратов и др.

2.4.  **Срок службы** – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. В течение установленного срока службы исполнитель обязан устранять только существенные недостатки.

2.5. **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 или выпадение пломбы).

В случае выявления 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.

**3.**      **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ**

3.1. На выполненные работы пациенту предоставляется гарантия. Сроки гарантии устанавливаются только на работы, имеющие овеществлённый результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы, ородонтические аппараты.

3.2. Необходимым условием для предоставления гарантии является:

* точное соблюдение и выполнение всех предписаний и рекомендаций врача;
* обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
* явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
* посещение гигиениста (или врача стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев;
* перебазировка съемных протезов на возмездной основе не реже 1 раза в год;
* замена втулок эластичной матрицы в съемных бюгельных протезах на возмездной основе, не реже 1 раза в год.

3.3. Срок гарантии при установке постоянных протезов, ортодонтических аппаратов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов, ортодонтических аппаратов в процессе носки.

3.4. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (выполненную работу) необходимо руководствоваться таблицами № 1,2,3 настоящего положения.

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах № 1,2,3 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.

3.5. В отдельных случаях, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Лечение и протезирование по относительным показаниям может проводиться по настоятельной просьбе пациента, но в таких случаях лечащим врачом устанавливаются иные гарантийные сроки и сроки службы в зависимости:

* От индивидуальных особенностей пациента;
* Клинической картины болезни (ситуации в полости рта);
* Наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В этих случаях врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в Гарантийном талоне (Приложение 1), а Пациент подписать ознакомление. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов к протезированию) выполняются в дальнейшем за счет пациента.

3.6. Гарантия не распространяется на следующие случаи:

* Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
* В случае использования пациентом зубных протезов и ортодонтических аппаратов не по назначению;
* На результат работ (услуг) в области детской стоматологии, если Пациент – ребенок в процессе лечения пребывает в тревожном состоянии, в следствие чего ведет себя неспокойно и /или истерично, а это в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения. В этом случае врач-стоматолог делает соответствующую запись в медицинской карте ребенка о его психологическом состоянии при лечении;
* 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;
* Воздействие ударных или точечных нагрузок, негативно повлиявших на результаты лечения;
* В случае отказа Пациента от дополнительного лечения в случае его необходимости;
* В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
* В случае отказа пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
* Если пациент будет корректировать результаты лечения в другой стоматологической клинике.

3.7. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стойке администратора, либо в виде записи в гарантийном бланке, либо в договоре).

**4.**      **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ В ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ**

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

Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба

4.2. Признаками завершения лечения являются:

при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов.

*Таблица 1*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| 1. | Пломба из цемента  стеклоиономерного | 9 месяцев | 12 месяцев |
| 2. | Пломба из композита светового отверждения | 12 месяцев | 24 месяца |
| 3. | Виниры композитные | 8 месяцев | 18 месяцев |
| 4. | Вкладки | 12 месяцев | 24 месяца |

4.3. Если после лечения глубокого кариеса у пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет пациента; восстановление зуба в течение 6 месяцев после установки пломбы/реставрации проводится за счет Клиники, более 6 месяцев за счет пациента.

4.4. Гарантия не распространяется на пломбы/ реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование вкладкой и / или искусственной коронкой.

4.5. В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появление кариеса на поверхностях зуба не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не являлется гарантийным случаем.

**5.**      **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ 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.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

* временные коронки;
* временные замещающие протезы.

5.2. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается оформлением Акта выполненных работ.

5.3 До момента приемки-передачи ортопедической конструкции, пациент имеет право требовать коррекции работы по причинам:

* Выполненная работа не соответствует согласованной конструкции при определении плана лечения;
* Выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер, или форма искусственного зуба не соответствует тому, что было согласованно на этапе примерки конструкции).

5.4. На временные коронки из пластмассы, композитного материала, гарантийные обязательства не распространяются. Все временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом, но не более 60 дней.

5.5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе. Количество и сроки проведения перебазировок протезов определяются индивидуально, в зависимости от клинической ситуации в полости рта пациента.

5.6. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений, а также на протезирование с опорой на имплантаты в случае, если прошло более 3-х месяцев со времени установки формирователей десны.

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

5.8. В случае отказа от установки зубного протеза на установленные в клинике имплантаты гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются.

*Таблица 2*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| 1 | Вкладки керамические | 12 месяцев | 24 месяца |
| 2 | Несъемные безметалловые керамические протезы | 12 месяцев | 24 месяца |
| 3 | Несъемные металлокерамические протезы | 12 месяцев | 24 месяца |
| 4 | Съемные пластиночные протезы | 12 месяцев | 24 месяца |
| 5 | Бюгельные протезы | 12 месяцев | 24 месяца |

**6.**      **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ В ХИРУРГИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ**

6.1. В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки, при повторной имплантации в рамках согласованного плана лечения пациентом оплачивается только стоимость работ по повторной установке имплантата.

6.2. В случае невозможности повторной установки дентального имплантата в связи с медицинскими показаниями возвращаются денежные средства за имплантат.

**7.**      **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ В ОРТОДОНТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ**

7.1. К услугам в области ортодонтической стоматологии относятся услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий. С этой целью в ортодонтической стоматологии применяются специальные ортодонтические конструкции различного рода и назначения (съемные, несъемные, и частично съемные)

К съемным ортодонтическим конструкциям относятся:

* Ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами;
* Функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально или промышленным способом (активаторы, корректоры);
* Каппы различные по назначению и материалам.

К несъемным ортодонтическим конструкциям относятся:

* Все виды брекет – систем, включающие дуги и фиксирующие элементы.

*Таблица 3*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| 1 | Ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами | 1месяц | 12 месяцев |
| 2 | Функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально | 1месяц | 12 месяцев |

7.2. Повторная фиксация при отрыве брекета проводится безвозмездно при возникновении осложнения в течение 3-х суток после фиксации. Все последующие манипуляции оплачиваются в соответствии с прейскурантом.

7.3. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач который производит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

7.4. Не будут приняты к рассмотрению претензии к результатам лечения, если после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

**8.**      **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ**

8.1. В случае любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратится к администраторам (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

8.2. В течение гарантийного срока и срока службы замечания пациента рассматриваются по его письменному заявлению.

8.2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. В сложных случаях решение принимает врачебная комиссия Клиники.

8.3. Для реализации прав на гарантию пациент обязан пройти осмотр у врача, назначенного администрацией Клиники.

Приложение №1

к Положению о об установлении

гарантийного срока и срока службы

при оказании стоматологической помощи

от 27.10.2021г.

Гарантийный талон

*(оформляется в случае ограниченной гарантии)*

Номер карты\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО пациента(полностью)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Установленные гарантии и сроки службы:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер зуба | Диагноз | Дата окончания лечения | Срок гарантии (равен сроку службы) | Подпись врача |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Если оказанная услуга не прописана в настоящем талоне, гарантии и сроки службы исчисляются исходя из информации в Договоре на оказание платных медицинских услуг и «Положении о гарантиях» в Клинике.

Пациент проинформирован и согласен, с установленными в данном документе сроками гарантий и сроками службы.

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись пациента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Расшифровка подписи пациента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_