



Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных стоматологических услуг в ООО «ОРХИДЕЯ ПЛЮС»

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение разработано в целях регулирования отношений между ООО «ОРХИДЕЯ ПЛЮС» (далее Клиника) и пациентами Клиники, получающими платные стоматологические услуги (далее – Пациент).

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, при разработке данного положения были использованы:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;
- Федеральный закон от 30.11.1994 «Гражданский Кодекс РФ»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 №2003 – 1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- Рекомендации Стоматологической ассоциации России (СтАР);
- Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в медицинских организациях всех форм собственности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» от 11.12.2012.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга, либо лицо, которое обратилось за оказанием услуги.

2.2. Исполнитель (Клиника) – медицинская организация, оказывающая платные стоматологические услуги по возмездному договору.

2.3. Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- наложение временной повязки (временной пломбы);
- операция удаления зуба;
- амбулаторные хирургические операции;
- установка импланта;
- лечение заболеваний пародонта;
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

Для того чтобы фактический результат лечения соответствовал прогнозу успешности лечения, пациент должен соблюдать правила пользования услугами.

2.4. Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- коронки;
- протезы съемные и несъемные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры.

2.5. Безусловные гарантии в стоматологии – обязательства, гарантированные Компанией пациентам по вопросам соблюдения применяемых стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемиологического режима в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Прогнозируемые гарантии – это предвидение врачом-специалистом определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

2.7. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе Компания устраняет выявленный дефект работы (услуги). Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги (с момента передачи работы пациенту).

2.8. Срок службы – период, в течение которого Компания обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки согласно действующему законодательству.

2.9. Существенный недостаток – 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).

2.10. Недостаток – несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям стандарта, протокола, алгоритма оказания.

2.11. ИРОПЗ – сокр. Индекс разрушения окклюзионной поверхности зуба.

2.12. КПУ – сокр. Индекс интенсивности кариеса (Кариес + пломбированные зубы + удаленные зубы)

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ ПРИ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

3.1. Безусловные гарантии в Клинике даются пациентам всегда, в обязательном порядке без каких-либо условий.

3.2. Безусловные гарантии в стоматологии в общем и Клинике в частности:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.3. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

3.4. На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1) Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине самой Клиники.

3.5. Прогнозируемые гарантии определяются на каждую конкретную выполненную работу, с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет Пациенту, по согласованию с пациентом предварительно и после лечения.

3.6. При установлении Пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий врач учитывает и разъясняет Пациенту обстоятельства, ограничивающие гарантии (если такие выявлены):

- состояние общего здоровья пациента;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

3.7. Прогнозируемые гарантии выполняются при условии:

- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов (например, гормонов), вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- если пациент будет посещать осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- если в период лечения у врача Клиники пациент не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой клиники;
- если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит Клинике выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки работы будут исправляться в Клинике;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, ДТП, спортивная травма, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

3.8. Врач регистрирует в медицинской документации все факторы, влияющие на гарантийный срок и срок службы (хронические заболевания, принимаемые пациентом лекарственные препараты, условия труда, вредные привычки, уровень гигиены, интенсивность кариеса, состояние прикуса, нарушения рекомендаций и т.д.)

3.9. Ремонт, устранение дефекта во время гарантийного срока осуществляется бесплатно. При этом гарантийный срок продлевается на время, затраченное на устранение поломки (дефекта), с момента обращения Пациента в Клинику.

3.10. В отдельных сложных случаях при письменном согласии пациента, лечение или обследование могут проводиться без гарантированно позитивного результата.

3.11. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;

- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение заболеваний тканей парадонта;
- отбеливание зубов;
- временные коронки;
- временные съемные протезы;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам сильной кривизны, невозможности полной распломбировки, частичной возможности прохождения, т.е. невозможности пройти канал на полную длину;
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другой медицинской организации.

На указанные виды услуг (работ) распространяются только безусловные гарантии, возникающие в результате их выполнения недостатки, исправляются в общем порядке на возмездной основе.

3.12. В соответствии с действующим законодательством Клиника своевременно предоставляет Пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы в виде информации на стенде, официальном сайте Клиники, записи в амбулаторной истории болезни стоматологического пациента (после каждой оказанной медицинской услуги, подлежащей гарантии), в договоре.

3.13. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

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

3.14. Также Клиника обязана назначить Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, имплантами и т.п.) в соответствии с установленными стандартами и протоколами.

3.15. Качество медицинской стоматологической помощи и соблюдение гарантийных сроков контролируется еженедельно путем проведения экспертизы качества лечебно-диагностического процесса в Клинике её руководством.

3.16. В случае выявления недостатка при оказании медицинской помощи, по мнению пациента, пациент должен обратиться к главному врачу Клиники или написать претензию в регистратуре.

4. ПРИЧИНЫ СНИЖЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

4.1. Отказ пациента от реализации комплексного плана лечения.

4.2. При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ зубов больше 18 сроки снижаются на 50%;

4.3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%;

4.4. При наличии у пациента заболеваний эндокринной системы, желудочно-кишечного тракта, заболеваний печени, заболеваний желчевыводящих путей, злокачественных новообразований, лучевых поражений, тяжелых форм нарушения

психики, хронического алкоголизма, токсикомании, множественного кариеса, воспалении слюнных желез, аномалии положения зубов, аномалии прикуса и деформации челюстей;

4.5. Беременность у женщин.

4.6. Неявки без уважительной причины или невозможность проведения приема по вине Пациента – не менее 50%.

4.7. Неявки на назначенные контрольные осмотры ведут к отмене гарантийного срока и срока службы.

4.8. Затрудненная коммуникация между пациентом и врачом, стоматophobia.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

5.1. Пациент имеет право:

5.1.1. Предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим Положением.

5.1.2. Предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока.

5.1.3. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) Пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если будет доказано, что недостатки случились до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки обнаружены пациентом после истечения гарантийного срока, но в пределах двух лет, пациент вправе предъявить вышеобозначенные требования, если будет доказано, что недостатки возникли до принятия им работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

5.2. Выявленные недостатки должны быть устранены Клиникой в срок, установленный врачом Клиники по согласованию с Пациентом.

5.3. Пациент обязан:

- информировать врача о наличии у него острых, хронических и наследственных заболеваний, а также беременности, лактации и гормональных изменениях (у женщин);
- информировать врача о применяемых лекарственных препаратах;
- информировать врача о наличии у него вредных привычек;
- информировать врача о наличии вредных и тяжелых условий труда;
- информировать врача о профессиональных рисках;
- информировать врача о занятиях профессиональным или любительским спортом;
- соблюдать рекомендации лечащего врача:
 - использовать рекомендуемые предметы и средства гигиены;
 - соблюдать схему приема назначенных лекарственных препаратов;
 - соблюдать своевременность повторных и профилактических явок;
 - соблюдать Правила эксплуатации результатов стоматологических услуг (работ), утвержденные Приказом директора №__ от _____;

- исключить вредные привычки, которые могут сократить гарантийный срок и срок службы стоматологических изделий и работ;
- в случае выявления недостатков обратиться незамедлительно к своему лечащему врачу или администрации Клиники.

5.4. В случае несоблюдения Пациентом указанных требований, гарантия аннулируется и лечение проводится на возмездной основе.

5.5. Во время гарантийного срока Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого протеза, пломбы и т.д. из однородного материала того же качества или повторного выполнения работы, при этом Пациент обязан возвратить ранее переданный ему протез, пломбу и т.д.;
- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, дефекты, возникшие после истечения гарантийного срока Клиники, но до истечения гарантийного срока страховой компании, устраняются за счёт средств страховой компании.

6.2. Настоящее положение действует в соответствии с законодательными актами Российской Федерации и действует до изменения последних и ввода в действия нового локального положения в установленном порядке.

Приложение 1

Сроки службы и гарантийные обязательства на виды работ при оказании стоматологической помощи детскому населению (до 18 лет)

1. Лечение временных (молочных) зубов

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из стеклоиномерного цемента		
I класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев
II класс Блэка	3 месяца	6 месяцев
III класс Блэка	3 месяца	6 месяцев
IV класс Блэка	3 месяца	6 месяцев
V класс Блэка	3 месяца	6 месяцев
Пломба из композита светового отверждения		
I класс Блэка	12 месяцев	12 месяцев
II, III, IV, V класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев

2. Лечение постоянных зубов у детей

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из стеклоиномерного цемента		
I класс Блэка	6 месяцев	12 месяцев
II класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
III класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
IV класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
V класс Блэка	5 месяцев	12 месяцев
Пломба из композита светового отверждения		
I класс Блэка	18 месяцев	36 месяцев
II, III, IV, V класс Блэка	12 месяцев	24 месяца

3. Терапевтическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из стеклоиномерного цемента		
I класс Блэка	6 месяцев	12 месяцев
II класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
III класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
IV класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
V класс Блэка	5 месяцев	12 месяцев
Пломба из композита светового отверждения		
I класс Блэка	18 месяцев	36 месяцев
II, III, IV, V класс Блэка	12 месяцев	24 месяца

4. Ортопедическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Временная коронка	1 месяц	1 месяц
Цельнолитая коронка, цельнолитой зуб	12 месяцев	24 месяца
Металлокерамическая коронка, металлокерамический зуб	12 месяцев	24 месяца
Цельнокерамическая (безметалловая) реставрация коронка	12 месяцев	24 месяца
Керамическая коронка, зуб на основе диоксида циркония	12 месяцев	24 месяца
Вкладка культевая	12 месяцев	24 месяца
Винир	12 месяцев	24 месяца
Металлокерамическая коронка на имплантат	12 месяцев	24 месяца
Керамическая коронка, зуб на основе диоксида циркония на имплантате	12 месяцев	24 месяца
Абатма/ент на имплантат	12 месяцев	24 месяца
Съемный протез на балочной фиксации	12 месяцев	12 месяцев
Съемный протез на аттачментах	12 месяцев	12 месяцев
Съемный временный протез, косметическая пластина	1 месяц	1 месяц
Частичный съемный протез	12 месяцев	12 месяцев
Полный съемный протез	12 месяцев	12 месяцев
Съемный бюгельный протез	12 месяцев	12 месяцев

Примечание:

1. Данные сроки актуальны для пациентов:
 - 1.1.С единичным кариесом или множественным стабилизированным или медленно текущим процессом, при КПУ зубов равном 12;
 - 1.2.При соблюдении пациентом правил личной гигиены ротовой полости, гигиеническом индексе, не превышающем 2,0 баллов (по Федорову-Володкиной) и 0,6 баллов по Грин-Вермильону.
2. Условия снижения гарантийных сроков:
 - 2.1.При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ зубов больше 18 сроки снижаются на 50%;
 - 2.2.При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%;
 - 2.3.При наличии у пациента заболеваний эндокринной системы, желудочно-кишечного тракта, заболеваний печени, заболеваний желчевыводящих путей, злокачественных новообразований, лучевых поражений, тяжелых форм нарушения психики, хронического алкоголизма, токсикомании, множественного кариеса, воспалении слюнных желез, аномалии положения зубов, аномалии прикуса и деформации челюстей;
 - 2.4.Беременность у женщин.
3. Гарантийные сроки аннулируются при невыполнении рекомендаций врача по поводу показаний к восстановлению коронковой части зуба в случае поражения их твердых тканей для групп зубов (табл.4).\

4. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.
5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.

Группа зубов	Степень разрушения	Метод восстановления твердых тканей зубов
Жевательные зубы	ИРОПЗ > 0,5	Изготовление искусственных коронок
	ИРОПЗ > 0,8	Применение штифтовых конструкций с последующим изготовлением коронок // Удаление и имплантация
Фронтальные группы	Разрушение коронковой части зуба свыше $\frac{1}{2}$	Изготовление искусственных коронок
	Разрушение коронковой части зуба свыше $\frac{2}{3}$	Применение штифтовых конструкций с последующим изготовлением коронок

Основные цели ортопедического лечения после терапевтического лечения:

- остановка патологического процесса;
- предупреждение продольного перелома зуба;
- восстановление анатомической формы и функции зуба;
- предупреждение развития осложнений, в том числе предупреждение развития феномена Попова-Годона в области зубов-антагонистов;
- восстановление эстетики зубного ряда.

Лечение кариеса дентина пломбированием и при необходимости протезированием позволяет добиться компенсации функции и стабилизации процесса.

6. 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 другой медицинской организации гарантия не предоставляется. В рассмотрении таких претензий пациенту будет отказано.
7. В случае постановки временной пломбы на определенный срок (срок всегда определяется лечащим врачом), пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Гарантийный срок распространяется на время с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к лечащему врачу для замены ее на постоянную.
8. Требования к пациенту после проведения лечения:

8.1. Чёткое выполнение Правил эксплуатации стоматологических работ и услуг, а также рекомендаций врача; постоянное соблюдение правил личной гигиены ротовой полости.

8.2. Обращение к врачу с профилактической целью раз в 6 месяцев, по рекомендациям врача чаще.