



«Утверждаю»

Директор ООО «Белая магия»

*Ю.Ю. Самохин*  
/Самохин Ю.Ю.

« 05 » *марта* 2014 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об установлении гарантийных сроков и сроков службы

на результат оказания стоматологической помощи в стоматологической клинике «Медея» ООО «Белая магия»

#### 1. ОБЩЕЕ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ;

с Федеральным законом от 22 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012

№ 291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 13.01.96 № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в стоматологической клинике «Медея» ООО «Белая магия» (далее именуемая «Клиника») в соответствии с «Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях на территории г.Рязани и Рязанской области» от 26 февраля 2008 года.

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.

1.4. 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, коронок, ортодонтических аппаратов.

Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (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 вернуть ранее переданную ему исполнителем изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты).

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы - это период, в течение которого пациенту обеспечивается возможность пользования результатами оказанной стоматологической услуги.

2. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в «Клинике»



2.1. На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы (Таблицы №1, №2 настоящего Положения). В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

2.2. 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. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, всё же, возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, Пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту

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

В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

2.4. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить названное в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой:

«Без гарантии» или «Гарантия \_\_\_\_\_ месяцев».

С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

3. Гарантия не распространяется:

3.1. На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках, гарантии не распространяются

3.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

3.3. Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

3.4. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

4. Гарантии в терапевтической стоматологии:

4.1. 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.

4.2. Гарантийные сроки и сроки службы 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 покрытие зуба коронкой.

№	наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	ПЛОМБА ИЗ СТЕКЛОИОНОМЕРНОГО ЦЕМЕНТА		
1.1.	1 КЛАСС ПО БЛЭКУ	12 месяцев	24 месяца
1.2.	2 КЛАСС ПО БЛЭКУ	9 месяцев	18 месяцев
1.3.	3 КЛАСС ПО БЛЭКУ	нет	нет



1.4.	4 КЛАСС ПО БЛЭКУ	нет	нет
1.5.	5 КЛАСС ПО БЛЭКУ	9 месяцев	18 месяцев
2.	ПЛОМБА ИЗ КОМПОЗИТА СВЕТОВОГО ОТВЕРЖДЕНИЯ		
2.1	1,3,5 КЛАСС ПО БЛЭКУ	12 месяцев	2 года
2.2	2 КЛАСС ПО БЛЭКУ	12 месяцев	1 год
2.3	4 КЛАСС ПО БЛЭКУ	12 месяцев	1 год
3.	ВИНИРЫ	8 месяцев	1,5 года
4.	ВКЛАДКИ	12 месяцев	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ 18 и более сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%.

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

4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

5. Гарантии в детской стоматологии:

5.1. Устанавливаются следующие гарантийные сроки на терапевтическое лечение временных зубов:

Пломбы из стеклоиономерных цемента – 6 месяцев,

Пломбы из композитного светоотверждаемого материала – 9 месяцев.

Примечание: гарантийные сроки уменьшаются на 50% при неудовлетворительной гигиене полости рта; при декомпенсированной форме кариеса (кпу или КПУ+кп более 10); при наличии нарушений развития твердых тканей зуба (гипоплазия, различные формы одонтодисплазий).

5.2. Гарантийные сроки не устанавливаются при неконтактном поведении ребенка (при невозможности выполнить адекватное препарирование и формирование кариозной полости, изоляцию зуба от ротовой жидкости, выдержать рекомендованные производителем сроки отверждения материала).

5.3. Гарантии аннулируются при несоблюдении сроков контрольных профилактических осмотров, согласованных с родителями ребенка.

5.4. Гарантийные сроки и сроки службы при лечении постоянных зубов у ребенка устанавливаются в соответствии со сроками при оказании терапевтической помощи взрослым при условии адекватного поведения ребенка, позволяющего выполнить лечение и пломбирование в соответствии с протоколом лечения данной нозологии.

6. В ортопедической стоматологии:

6.1. 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.

6.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

6.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

6.4. Гарантийный срок и срок службы на ортопедические услуги начинается с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
2.	Безметалловые реставрации:		
2.1	Коронки, вкладки, накладки, виниры керамические	1 год	5 лет
3.	Коронки временные из пластмассы	1 месяц	3 месяца
4.	Коронки металлокерамические	1 год	5 лет
5.	Коронки цельнолитые металлические и штампованные	1 год	5 лет
6.	Съемные и бюгельные протезы (полные и частичные)	1 год	3 года
7.	Вкладки металлические	1,5 года	5 лет
8.	Работы и конструкции не вошедшие в выше перечисленные	1 год	-

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
  2. При нарушении графиков профилактических бесплатных осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
  3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
  4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
  5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.
- 6.5. 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), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;

- 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 один месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

#### 6.6. Важное замечание.

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

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);

- выполненная работа не соответствует той, что согласована в плане протезирования (план лечения).

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

7. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице:

- повторное эндодонтическое лечение;

- профессиональная гигиена;

- наложение повязки (временной пломбы);

- хирургическое лечение;

- пародонтологическое лечение;

- ортодонтическое лечение;

- отбеливание зубов.

#### 8. 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.