



Утверждаю
директор ООО «Альба Дент»
Бармина О.А.
09 января 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 18.04.2018 г), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.04.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. Определение основных понятий

2.1. Гарантия качества лечения – это временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность конструкции.

2.2. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого, потребитель (пациент) вправе обратиться с требованием к медицинскому учреждению, связанному с оказанием некачественной медицинской услуги. Потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

2.3. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению.

Срок службы устанавливается на работы, предназначенные для длительного использования.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

Утверждаю
директор ООО «Альба Дент»
_____ Бармина О.А.
"09" января 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 18.04.2018 г), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.04.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. Определение основных понятий

2.1. Гарантия качества лечения – это временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность конструкции.

2.2. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого, потребитель (пациент) вправе обратиться с требованием к медицинскому учреждению, связанному с оказанием некачественной медицинской услуги. Потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

2.3. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению.

Срок службы устанавливается на работы, предназначенные для длительного использования.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

2.5. Существенный недостаток – это неустранимый недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3. Права и обязанности Учреждения и Пациента

3.1. В соответствии с действующим законодательством исполнитель:

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.

3.2. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями №1 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

3.3. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложения № 1, имеют установленные гарантийные сроки 24 часа, в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения в силу индивидуальных особенностей организма Пациента. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

3.4. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования изделия.

3.5. Учреждение не несет ответственности за недостатки и существенные недостатки, если Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением:

- обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- самостоятельно или с привлечением третьих лиц пытался провести ремонт ортопедического протеза или ортодонтического аппарата подручными средствами.

3.6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в клинику, в которой была оказана услуга.

4. Обязательные гарантии

При оказании медицинских стоматологических услуг Учреждение гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением комплекса санитарно-эпидемиологических мероприятий, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление плана лечения;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение клинических рекомендаций и стандартов оказания медицинской помощи;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.

5. Снижение гарантийного срока

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы :

- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения;
- наличие у потребителя (пациента) вредных привычек;
- несоблюдение рекомендаций лечащего врача.

6. Заключительная часть

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

1. Услуги по терапевтической стоматологии

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.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы), т. е. с момента подписания акта выполненных работ.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - постановка постоянной пломбы;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Гарантийные сроки на виды работ - терапевтическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии |
|----------|---|----------------------|
| 1 | Пломба из стеклоиономерного цемента | 3 мес |
| 2 | Пломба из композита светового отверждения | 1 год |

Гарантийные сроки на виды работ - терапевтическая стоматология (детский прием при лечении молочных зубов и постоянных с несформированными корнями)

| № | Наименование | Срок гарантии |
|----------|---|----------------------|
| 1 | Пломба из стеклоиономерного цемента | 1 мес |
| 2 | Пломба из композита светового отверждения | 3 мес |

Примечание:

1. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии уменьшаются.
2. В период срока гарантии рекомендуется посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта.
3. Рекомендуется явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев (в случае лечения молочных зубов – не реже 1 раза в 3 месяца)
4. Гарантийные сроки на эндодонтическое лечение устанавливаются 24 часа.

2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

К ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические, цельнолитые, безметалловые конструкции, в том числе с опорой на имплантаты.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ - ортопедическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|----------|---|----------------------|--------------------|
| 1 | Коронки временные | 24 часа | |
| 2 | Коронки цельнолитые | 1 год | 2 года |
| 3 | Металлокерамические конструкции, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 4 | Безметалловые конструкции, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 5 | Виниры, вкладки | 6 месяцев | 1 год |
| 6 | Бюгельный протез, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 7 | Пластиночный протез (частичный) | 6 месяцев | 1 год |
| 8 | Пластиночный протез (полный) | 1 год | 2 года |
| 9 | Стандартные металлические и безметалловые коронки (детский прием) | 3 месяца | |

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается подписанием акта выполненных работ.
2. Рекомендуется в период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций не реже 1 раза в год, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе.
3. В период срока гарантии и срока службы конструкции рекомендуется посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта.
4. В период срока гарантии и срока службы ортопедической конструкции рекомендуется коррекция окклюзионных контактов не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе.
5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.
6. В период срока гарантии рекомендуется явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев (в случае лечения молочных зубов – не реже 1 раза в 3 месяца).

3. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантограмме, по результатам конусно-лучевой компьютерной томографии, диагностическим моделям челюстей;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

На все виды ортодонтических конструкций устанавливается гарантийный срок 24 часа.

4. Услуги по хирургической стоматологии

Учреждение гарантирует, что хирургическое лечение будет проводиться согласно клиническим протоколам и общепринятым методикам обезболивания. При возможном осложнении в послеоперационный период исполнитель гарантирует оказание медицинской помощи на безвозмездной основе.

На все виды услуг по хирургической стоматологии предоставляется гарантийный срок 24 часа, за исключением операции дентальной имплантации.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ - хирургическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|----------|---------------------------------|----------------------|--------------------|
| 1 | Операция дентальная имплантация | 2 года | 4 года |

Примечание:

1. Гарантийный срок на операцию дентальная имплантации начинается с момента установки имплантата в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается подписанием акта выполненных работ.

2. При отторжении имплантата в течение гарантийного срока, повторная операция по установке имплантата и повторная операция по установке формирователя осуществляется на безвозмездной основе.

3. Все дополнительные материалы, используемые при повторной установке имплантата (остеопластические препараты, резорбируемые и нерезорбируемые мембраны и т.п.), установка костных блоков, повторное расщепление кости, повторный открытый и закрытый синус лифтинг, подготовка тромбоцитарной массы и т.д., а также медикаментозное сопровождение операции, оплачиваются потребителем (пациентом) в общем порядке, на возмездной основе.

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении №1, имеют установленные гарантийные сроки 24 часа в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения с учетом индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента). Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения устраняются в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- лечение (терапевтическое и хирургическое) заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);
- профессиональное отбеливание зубов;

Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1. прилегание краев пломбы к тканям зуба;
2. вторичный кариес под пломбой;
3. соответствие формы пломбы анатомической форме зуба;
4. окклюзионные контакты в области запломбированного зуба;
5. отсутствие пломбы
6. подвижность пломбы
7. отлом части пломбы
8. изменение цвета пломбы

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

2. Ортопедическая стоматология

Недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки, выпадение и подвижность вкладки, отлом части винира, вкладки;
2. отлом кламмера, искусственного зуба в протезе;
3. нарушение целостности коронки, мостовидного протеза, в том числе откол облицовки или части коронки;
4. неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
5. перелом протеза;
6. расцементировка несъемных ортопедических конструкций, в том числе с опорой на имплантат;
7. подвижность несъемных ортопедических конструкций с опорой на имплантат при ослаблении винта фиксации.

2. Операция дентальная имплантация

Недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. подвижность имплантата;
2. отек, боль, появление гноетечения.



Утверждаю
директор ООО «Альба-Мед»
Посаженникова М.В.
"09" января 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 18.04.2018 г), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.04.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. Определение основных понятий

2.1. Гарантия качества лечения – это временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность конструкции.

2.2. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого, потребитель (пациент) вправе обратиться с требованием к медицинскому учреждению, связанному с оказанием некачественной медицинской услуги. Потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

2.3. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению.

Срок службы устанавливается на работы, предназначенные для длительного использования.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

Утверждаю
директор ООО «Альба-Мед»
_____Посаженникова М.В.
"09" января 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 18.04.2018 г), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.04.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. Определение основных понятий

2.1. Гарантия качества лечения – это временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность конструкции.

2.2. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого, потребитель (пациент) вправе обратиться с требованием к медицинскому учреждению, связанному с оказанием некачественной медицинской услуги. Потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

2.3. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению.

Срок службы устанавливается на работы, предназначенные для длительного использования.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

2.5. Существенный недостаток – это неустранимый недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3. Права и обязанности Учреждения и Пациента

3.1. В соответствии с действующим законодательством исполнитель:

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.

3.2. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями №1 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

3.3. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложения № 1, имеют установленные гарантийные сроки 24 часа, в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения в силу индивидуальных особенностей организма Пациента. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

3.4. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования изделия.

3.5. Учреждение не несет ответственности за недостатки и существенные недостатки, если Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением:

- обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- самостоятельно или с привлечением третьих лиц пытался провести ремонт ортопедического протеза или ортодонтического аппарата подручными средствами.

3.6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в клинику, в которой была оказана услуга.

4. Обязательные гарантии

При оказании медицинских стоматологических услуг Учреждение гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением комплекса санитарно-эпидемиологических мероприятий, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление плана лечения;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение клинических рекомендаций и стандартов оказания медицинской помощи;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.

5. Снижение гарантийного срока

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы :

- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения;
- наличие у потребителя (пациента) вредных привычек;
- несоблюдение рекомендаций лечащего врача.

6. Заключительная часть

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

1. Услуги по терапевтической стоматологии

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.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы), т. е. с момента подписания акта выполненных работ.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - постановка постоянной пломбы;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Гарантийные сроки на виды работ - терапевтическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии |
|----------|---|----------------------|
| 1 | Пломба из стеклоиономерного цемента | 3 мес |
| 2 | Пломба из композита светового отверждения | 1 год |

Гарантийные сроки на виды работ - терапевтическая стоматология (детский прием при лечении молочных зубов и постоянных с несформированными корнями)

| № | Наименование | Срок гарантии |
|----------|---|----------------------|
| 1 | Пломба из стеклоиономерного цемента | 1 мес |
| 2 | Пломба из композита светового отверждения | 3 мес |

Примечание:

1. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии уменьшаются.
2. В период срока гарантии рекомендуется посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта.
3. Рекомендуется явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев (в случае лечения молочных зубов – не реже 1 раза в 3 месяца)
4. Гарантийные сроки на эндодонтическое лечение устанавливаются 24 часа.

2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

К ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические, цельнолитые, безметалловые конструкции, в том числе с опорой на имплантаты.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ - ортопедическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|----------|---|----------------------|--------------------|
| 1 | Коронки временные | 24 часа | |
| 2 | Коронки цельнолитые | 1 год | 2 года |
| 3 | Металлокерамические конструкции, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 4 | Безметалловые конструкции, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 5 | Виниры, вкладки | 6 месяцев | 1 год |
| 6 | Бюгельный протез, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 7 | Пластиночный протез (частичный) | 6 месяцев | 1 год |
| 8 | Пластиночный протез (полный) | 1 год | 2 года |
| 9 | Стандартные металлические и безметалловые коронки (детский прием) | 3 месяца | |

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается подписанием акта выполненных работ.
2. Рекомендуется в период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций не реже 1 раза в год, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе.
3. В период срока гарантии и срока службы конструкции рекомендуется посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта..
4. В период срока гарантии и срока службы ортопедической конструкции рекомендуется коррекция окклюзионных контактов не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе.
5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

3. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантограмме, по результатам конусно-лучевой компьютерной томографии, диагностическим моделям челюстей;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

На все виды ортодонтических конструкций устанавливается гарантийный срок 24 часа.

4. Услуги по хирургической стоматологии

Учреждение гарантирует, что хирургическое лечение будет проводиться согласно клиническим протоколам и общепринятым методикам обезболивания. При возможном осложнении в послеоперационный период исполнитель гарантирует оказание медицинской помощи на безвозмездной основе.

На все виды услуг по хирургической стоматологии предоставляется гарантийный срок 24 часа, за исключением операции дентальной имплантации.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ - хирургическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|----------|---------------------------------|----------------------|--------------------|
| 1 | Операция дентальная имплантация | 2 года | 4 года |

Примечание:

1. Гарантийный срок на операцию дентальная имплантации начинает действовать с момента установки имплантата в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается подписанием акта выполненных работ.

2. При отторжении имплантата в течение гарантийного срока, повторная операция по установке имплантата и повторная операция по установке формирователя осуществляется на безвозмездной основе.

3. Все дополнительные материалы, используемые при повторной установке имплантата (остеопластические препараты, резорбируемые и нерезорбируемые мембраны и т.п.), установка костных блоков, повторное расщепление кости, повторный открытый и закрытый синус лифтинг, подготовка тромбоцитарной массы и т.д., а также медикаментозное сопровождение операции, оплачиваются потребителем (пациентом) в общем порядке, на возмездной основе.

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении №1, имеют установленные гарантийные сроки 24 часа в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения с учетом индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента). Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения устраняются в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- лечение (терапевтическое и хирургическое) заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);
- профессиональное отбеливание зубов;

Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1. прилегание краев пломбы к тканям зуба;
2. вторичный кариес под пломбой;
3. соответствие формы пломбы анатомической форме зуба;
4. окклюзионные контакты в области запломбированного зуба;
5. отсутствие пломбы
6. подвижность пломбы
7. отлом части пломбы
8. изменение цвета пломбы

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

2. Ортопедическая стоматология

Недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки, выпадение и подвижность вкладки, отлом части винира, вкладки;
2. отлом кламмера, искусственного зуба в протезе;
3. нарушение целостности коронки, мостовидного протеза, в том числе откол облицовки или части коронки;
4. неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
5. перелом протеза;
6. расцементировка несъемных ортопедических конструкций, в том числе с опорой на имплантат;
7. подвижность несъемных ортопедических конструкций с опорой на имплантат при ослаблении винта фиксации.

2. Операция дентальная имплантация

Недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. подвижность имплантата;
2. отек, боль, появление гноетечения.



Утверждаю
директор ООО «Альба Плюс»
Сергеева А.В.
"09" января 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 18.04.2018 г), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.04.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. Определение основных понятий

2.1. Гарантия качества лечения – это временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность конструкции.

2.2. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого, потребитель (пациент) вправе обратиться с требованием к медицинскому учреждению, связанному с оказанием некачественной медицинской услуги. Потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

2.3. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению.

Срок службы устанавливается на работы, предназначенные для длительного использования.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

ПОЛОЖЕНИЕ **об установлении гарантийных сроков и сроков службы** **при оказании стоматологических услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 18.04.2018 г), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.04.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. Определение основных понятий

2.1. Гарантия качества лечения – это временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность конструкции.

2.2. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого, потребитель (пациент) вправе обратиться с требованием к медицинскому учреждению, связанному с оказанием некачественной медицинской услуги. Потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

2.3. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению.

Срок службы устанавливается на работы, предназначенные для длительного использования.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

2.5. Существенный недостаток – это неустранимый недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3. Права и обязанности Учреждения и Пациента

3.1. В соответствии с действующим законодательством исполнитель:

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.

3.2. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями №1 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

3.3. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложения № 1, имеют установленные гарантийные сроки 24 часа, в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения в силу индивидуальных особенностей организма Пациента. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

3.4. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования изделия.

3.5. Учреждение не несет ответственности за недостатки и существенные недостатки, если Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением:

- обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- самостоятельно или с привлечением третьих лиц пытался провести ремонт ортопедического протеза или ортодонтического аппарата подручными средствами.

3.6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в клинику, в которой была оказана услуга.

4. Обязательные гарантии

При оказании медицинских стоматологических услуг Учреждение гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением комплекса санитарно-эпидемиологических мероприятий, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление плана лечения;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение клинических рекомендаций и стандартов оказания медицинской помощи;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.

5. Снижение гарантийного срока

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы :

- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения;
- наличие у потребителя (пациента) вредных привычек;
- несоблюдение рекомендаций лечащего врача.

6. Заключительная часть

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

1. Услуги по терапевтической стоматологии

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.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы), т. е. с момента подписания акта выполненных работ.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - постановка постоянной пломбы;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Гарантийные сроки на виды работ - терапевтическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии |
|----------|---|----------------------|
| 1 | Пломба из стеклоиономерного цемента | 3 мес |
| 2 | Пломба из композита светового отверждения | 1 год |

Гарантийные сроки на виды работ - терапевтическая стоматология (детский прием при лечении молочных зубов и постоянных с несформированными корнями)

| № | Наименование | Срок гарантии |
|----------|---|----------------------|
| 1 | Пломба из стеклоиономерного цемента | 1 мес |
| 2 | Пломба из композита светового отверждения | 3 мес |

Примечание:

1. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии уменьшаются.
2. В период срока гарантии рекомендуется посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта.
3. Рекомендуется явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев (в случае лечения молочных зубов – не реже 1 раза в 3 месяца)
4. Гарантийные сроки на эндодонтическое лечение устанавливаются 24 часа.

2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

К ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические, цельнолитые, безметалловые конструкции, в том числе с опорой на имплантаты.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ - ортопедическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|----------|---|----------------------|--------------------|
| 1 | Коронки временные | 24 часа | |
| 2 | Коронки цельнолитые | 1 год | 2 года |
| 3 | Металлокерамические конструкции, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 4 | Безметалловые конструкции, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 5 | Виниры, вкладки | 6 месяцев | 1 год |
| 6 | Бюгельный протез, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 7 | Пластиночный протез (частичный) | 6 месяцев | 1 год |
| 8 | Пластиночный протез (полный) | 1 год | 2 года |
| 9 | Стандартные металлические и безметалловые коронки (детский прием) | 3 месяца | |

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается подписанием акта выполненных работ.
2. Рекомендуется в период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций не реже 1 раза в год, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе.
3. В период срока гарантии и срока службы конструкции рекомендуется посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта..
4. В период срока гарантии и срока службы ортопедической конструкции рекомендуется коррекция окклюзионных контактов не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе.
5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

3. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантограмме, по результатам конусно-лучевой компьютерной томографии, диагностическим моделям челюстей;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

На все виды ортодонтических конструкций устанавливается гарантийный срок 24 часа.

4. Услуги по хирургической стоматологии

Учреждение гарантирует, что хирургическое лечение будет проводиться согласно клиническим протоколам и общепринятым методикам обезболивания. При возможном осложнении в послеоперационный период исполнитель гарантирует оказание медицинской помощи на безвозмездной основе.

На все виды услуг по хирургической стоматологии предоставляется гарантийный срок 24 часа, за исключением операции дентальной имплантации.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ - хирургическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|----------|---------------------------------|----------------------|--------------------|
| 1 | Операция дентальная имплантация | 2 года | 4 года |

Примечание:

1. Гарантийный срок на операцию дентальная имплантации начинает действовать с момента установки имплантата в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается подписанием акта выполненных работ.

2. При отторжении имплантата в течение гарантийного срока, повторная операция по установке имплантата и повторная операция по установке формирователя осуществляется на безвозмездной основе.

3. Все дополнительные материалы, используемые при повторной установке имплантата (остеопластические препараты, резорбируемые и нерезорбируемые мембраны и т.п.), установка костных блоков, повторное расщепление кости, повторный открытый и закрытый синус лифтинг, подготовка тромбоцитарной массы и т.д., а также медикаментозное сопровождение операции, оплачиваются потребителем (пациентом) в общем порядке, на возмездной основе.

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении №1, имеют установленные гарантийные сроки 24 часа в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения с учетом индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента). Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения устраняются в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- лечение (терапевтическое и хирургическое) заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);
- профессиональное отбеливание зубов;

Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1. прилегание краев пломбы к тканям зуба;
2. вторичный кариес под пломбой;
3. соответствие формы пломбы анатомической форме зуба;
4. окклюзионные контакты в области запломбированного зуба;
5. отсутствие пломбы
6. подвижность пломбы
7. отлом части пломбы
8. изменение цвета пломбы

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

2. Ортопедическая стоматология

Недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки, выпадение и подвижность вкладки, отлом части винира, вкладки;
2. отлом кламмера, искусственного зуба в протезе;
3. нарушение целостности коронки, мостовидного протеза, в том числе откол облицовки или части коронки;
4. неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
5. перелом протеза;
6. расцементировка несъемных ортопедических конструкций, в том числе с опорой на имплантат;
7. подвижность несъемных ортопедических конструкций с опорой на имплантат при ослаблении винта фиксации.

2. Операция дентальная имплантация

Недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. подвижность имплантата;
2. отек, боль, появление гноетечения.



Утверждаю
директор ООО «Альба Смайл»
Верещагина Н.Ю.
января 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 18.04.2018 г), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.04.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. Определение основных понятий

2.1. Гарантия качества лечения – это временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность конструкции.

2.2. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого, потребитель (пациент) вправе обратиться с требованием к медицинскому учреждению, связанному с оказанием некачественной медицинской услуги. Потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

2.3. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению. Срок службы устанавливается на работы, предназначенные для длительного использования.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

Утверждаю
директор ООО «Альба Смайл»
Верещагина Н.Ю.
"09" января 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 18.04.2018 г), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.04.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. Определение основных понятий

2.1. Гарантия качества лечения – это временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность конструкции.

2.2. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого, потребитель (пациент) вправе обратиться с требованием к медицинскому учреждению, связанному с оказанием некачественной медицинской услуги. Потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

2.3. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению.

Срок службы устанавливается на работы, предназначенные для длительного использования.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

2.5. Существенный недостаток – это неустранимый недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3. Права и обязанности Учреждения и Пациента

3.1. В соответствии с действующим законодательством исполнитель:

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.

3.2. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями №1 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

3.3. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложения № 1, имеют установленные гарантийные сроки 24 часа, в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения в силу индивидуальных особенностей организма Пациента. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

3.4. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования изделия.

3.5. Учреждение не несет ответственности за недостатки и существенные недостатки, если Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением:

- обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- самостоятельно или с привлечением третьих лиц пытался провести ремонт ортопедического протеза или ортодонтического аппарата подручными средствами.

3.6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в клинику, в которой была оказана услуга.

4. Обязательные гарантии

При оказании медицинских стоматологических услуг Учреждение гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением комплекса санитарно-эпидемиологических мероприятий, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление плана лечения;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение клинических рекомендаций и стандартов оказания медицинской помощи;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.

5. Снижение гарантийного срока

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы :

- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения;
- наличие у потребителя (пациента) вредных привычек;
- несоблюдение рекомендаций лечащего врача.

6. Заключительная часть

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

1. Услуги по терапевтической стоматологии

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.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы), т. е. с момента подписания акта выполненных работ.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - постановка постоянной пломбы;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Гарантийные сроки на виды работ - терапевтическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии |
|----------|---|----------------------|
| 1 | Пломба из стеклоиономерного цемента | 3 мес |
| 2 | Пломба из композита светового отверждения | 1 год |

Гарантийные сроки на виды работ - терапевтическая стоматология (детский прием при лечении молочных зубов и постоянных с несформированными корнями)

| № | Наименование | Срок гарантии |
|----------|---|----------------------|
| 1 | Пломба из стеклоиономерного цемента | 1 мес |
| 2 | Пломба из композита светового отверждения | 3 мес |

Примечание:

1. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии уменьшаются.
2. В период срока гарантии рекомендуется посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта.
3. Рекомендуется явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев (в случае лечения молочных зубов – не реже 1 раза в 3 месяца)
4. Гарантийные сроки на эндодонтическое лечение устанавливаются 24 часа.

2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

К ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические, цельнолитые, безметалловые конструкции, в том числе с опорой на имплантаты.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ - ортопедическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|----------|---|----------------------|--------------------|
| 1 | Коронки временные | 24 часа | |
| 2 | Коронки цельнолитые | 1 год | 2 года |
| 3 | Металлокерамические конструкции, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 4 | Безметалловые конструкции, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 5 | Виниры, вкладки | 6 месяцев | 1 год |
| 6 | Бюгельный протез, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 7 | Пластиночный протез (частичный) | 6 месяцев | 1 год |
| 8 | Пластиночный протез (полный) | 1 год | 2 года |
| 9 | Стандартные металлические и безметалловые коронки (детский прием) | 3 месяца | |

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается подписанием акта выполненных работ.
2. Рекомендуется в период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций не реже 1 раза в год, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе.
3. В период срока гарантии и срока службы конструкции рекомендуется посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта..
4. В период срока гарантии и срока службы ортопедической конструкции рекомендуется коррекция окклюзионных контактов не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе.
5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

3. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантограмме, по результатам конусно-лучевой компьютерной томографии, диагностическим моделям челюстей;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

На все виды ортодонтических конструкций устанавливается гарантийный срок 24 часа.

4. Услуги по хирургической стоматологии

Учреждение гарантирует, что хирургическое лечение будет проводиться согласно клиническим протоколам и общепринятым методикам обезболивания. При возможном осложнении в послеоперационный период исполнитель гарантирует оказание медицинской помощи на безвозмездной основе.

На все виды услуг по хирургической стоматологии предоставляется гарантийный срок 24 часа, за исключением операции дентальной имплантации.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ - хирургическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|----------|---------------------------------|----------------------|--------------------|
| 1 | Операция дентальная имплантация | 2 года | 4 года |

Примечание:

1. Гарантийный срок на операцию дентальная имплантации начинает действовать с момента установки имплантата в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается подписанием акта выполненных работ.

2. При отторжении имплантата в течение гарантийного срока, повторная операция по установке имплантата и повторная операция по установке формирователя осуществляется на безвозмездной основе.

3. Все дополнительные материалы, используемые при повторной установке имплантата (остеопластические препараты, резорбируемые и нерезорбируемые мембраны и т.п.), установка костных блоков, повторное расщепление кости, повторный открытый и закрытый синус лифтинг, подготовка тромбоцитарной массы и т.д., а также медикаментозное сопровождение операции, оплачиваются потребителем (пациентом) в общем порядке, на возмездной основе.

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении №1, имеют установленные гарантийные сроки 24 часа в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения с учетом индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента). Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения устраняются в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- лечение (терапевтическое и хирургическое) заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);
- профессиональное отбеливание зубов;

Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1. прилегание краев пломбы к тканям зуба;
2. вторичный кариес под пломбой;
3. соответствие формы пломбы анатомической форме зуба;
4. окклюзионные контакты в области запломбированного зуба;
5. отсутствие пломбы
6. подвижность пломбы
7. отлом части пломбы
8. изменение цвета пломбы

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

2. Ортопедическая стоматология

Недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки, выпадение и подвижность вкладки, отлом части винира, вкладки;
2. отлом кламмера, искусственного зуба в протезе;
3. нарушение целостности коронки, мостовидного протеза, в том числе откол облицовки или части коронки;
4. неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
5. перелом протеза;
6. расцементировка несъемных ортопедических конструкций, в том числе с опорой на имплантат;
7. подвижность несъемных ортопедических конструкций с опорой на имплантат при ослаблении винта фиксации.

2. Операция дентальная имплантация

Недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. подвижность имплантата;
2. отек, боль, появление гноетечения.



Утверждаю
директор ООО «Альба»
Слободчиков Ю.В.
"09" января 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 18.04.2018 г), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.04.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. Определение основных понятий

2.1. Гарантия качества лечения – это временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность конструкции.

2.2. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого, потребитель (пациент) вправе обратиться с требованием к медицинскому учреждению, связанному с оказанием некачественной медицинской услуги. Потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

2.3. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению.

Срок службы устанавливается на работы, предназначенные для длительного использования.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

Утверждаю
директор ООО «Альба»
_____Слободчиков Ю.В
"09" января 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 18.04.2018 г), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.04.2012 г. № 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. Определение основных понятий

2.1. Гарантия качества лечения – это временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность конструкции.

2.2. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого, потребитель (пациент) вправе обратиться с требованием к медицинскому учреждению, связанному с оказанием некачественной медицинской услуги. Потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

2.3. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению.

Срок службы устанавливается на работы, предназначенные для длительного использования.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

2.5. Существенный недостаток – это неустранимый недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3. Права и обязанности Учреждения и Пациента

3.1. В соответствии с действующим законодательством исполнитель:

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.

3.2. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями №1 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента подписания акта выполненных работ.

3.3. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложения № 1, имеют установленные гарантийные сроки 24 часа, в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения в силу индивидуальных особенностей организма Пациента. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

3.4. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования изделия.

3.5. Учреждение не несет ответственности за недостатки и существенные недостатки, если Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением:

- обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- самостоятельно или с привлечением третьих лиц пытался провести ремонт ортопедического протеза или ортодонтического аппарата подручными средствами.

3.6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в клинику, в которой была оказана услуга.

4. Обязательные гарантии

При оказании медицинских стоматологических услуг Учреждение гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением комплекса санитарно-эпидемиологических мероприятий, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление плана лечения;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение клинических рекомендаций и стандартов оказания медицинской помощи;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.

5. Снижение гарантийного срока

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы :

- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения;
- наличие у потребителя (пациента) вредных привычек;
- несоблюдение рекомендаций лечащего врача.

6. Заключительная часть

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

1. Услуги по терапевтической стоматологии

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.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы), т. е. с момента подписания акта выполненных работ.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - постановка постоянной пломбы;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Гарантийные сроки на виды работ - терапевтическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии |
|----------|---|----------------------|
| 1 | Пломба из стеклоиономерного цемента | 3 мес |
| 2 | Пломба из композита светового отверждения | 1 год |

Гарантийные сроки на виды работ - терапевтическая стоматология (детский прием при лечении молочных зубов и постоянных с несформированными корнями)

| № | Наименование | Срок гарантии |
|----------|---|----------------------|
| 1 | Пломба из стеклоиономерного цемента | 1 мес |
| 2 | Пломба из композита светового отверждения | 3 мес |

Примечание:

1. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии уменьшаются.
2. В период срока гарантии рекомендуется посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта.
3. Рекомендуется явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев (в случае лечения молочных зубов – не реже 1 раза в 3 месяца)
4. Гарантийные сроки на эндодонтическое лечение устанавливаются 24 часа.

2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

К ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические, цельнолитые, безметалловые конструкции, в том числе с опорой на имплантаты.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ - ортопедическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|----------|---|----------------------|--------------------|
| 1 | Коронки временные | 24 часа | |
| 2 | Коронки цельнолитые | 1 год | 2 года |
| 3 | Металлокерамические конструкции, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 4 | Безметалловые конструкции, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 5 | Виниры, вкладки | 6 месяцев | 1 год |
| 6 | Бюгельный протез, в том числе с опорой на имплантаты | 1 год | 2 года |
| 7 | Пластиночный протез (частичный) | 6 месяцев | 1 год |
| 8 | Пластиночный протез (полный) | 1 год | 2 года |
| 9 | Стандартные металлические и безметалловые коронки (детский прием) | 3 месяца | |

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается подписанием акта выполненных работ.
2. Рекомендуется в период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций не реже 1 раза в год, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе.
3. В период срока гарантии и срока службы конструкции рекомендуется посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта..
4. В период срока гарантии и срока службы ортопедической конструкции рекомендуется коррекция окклюзионных контактов не реже 1 раза в 6 месяцев, которая осуществляется потребителем (пациентом) на возмездной основе.
5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

3. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантограмме, по результатам конусно-лучевой компьютерной томографии, диагностическим моделям челюстей;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

На все виды ортодонтических конструкций устанавливается гарантийный срок 24 часа.

4. Услуги по хирургической стоматологии

Учреждение гарантирует, что хирургическое лечение будет проводиться согласно клиническим протоколам и общепринятым методикам обезболивания. При возможном осложнении в послеоперационный период исполнитель гарантирует оказание медицинской помощи на безвозмездной основе.

На все виды услуг по хирургической стоматологии предоставляется гарантийный срок 24 часа, за исключением операции дентальной имплантации.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ - хирургическая стоматология

| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|----------|---------------------------------|----------------------|--------------------|
| 1 | Операция дентальная имплантация | 2 года | 4 года |

Примечание:

1. Гарантийный срок на операцию дентальная имплантации начинает действовать с момента установки имплантата в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается подписанием акта выполненных работ.

2. При отторжении имплантата в течение гарантийного срока, повторная операция по установке имплантата и повторная операция по установке формирователя осуществляется на безвозмездной основе.

3. Все дополнительные материалы, используемые при повторной установке имплантата (остеопластические препараты, резорбируемые и нерезорбируемые мембраны и т.п.), установка костных блоков, повторное расщепление кости, повторный открытый и закрытый синус лифтинг, подготовка тромбоцитарной массы и т.д., а также медикаментозное сопровождение операции, оплачиваются потребителем (пациентом) в общем порядке, на возмездной основе.

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении №1, имеют установленные гарантийные сроки 24 часа в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения с учетом индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента). Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения устраняются в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- лечение (терапевтическое и хирургическое) заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);
- профессиональное отбеливание зубов;

Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1. прилегание краев пломбы к тканям зуба;
2. вторичный кариес под пломбой;
3. соответствие формы пломбы анатомической форме зуба;
4. окклюзионные контакты в области запломбированного зуба;

5. отсутствие пломбы
6. подвижность пломбы
7. отлом части пломбы
8. изменение цвета пломбы

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

2. Ортопедическая стоматология

Недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки, выпадение и подвижность вкладки, отлом части винира, вкладки;
2. отлом кламмера, искусственного зуба в протезе;
3. нарушение целостности коронки, мостовидного протеза, в том числе откол облицовки или части коронки;
4. неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
5. перелом протеза;
6. расцементировка несъемных ортопедических конструкций, в том числе с опорой на имплантат;
7. подвижность несъемных ортопедических конструкций с опорой на имплантат при ослаблении винта фиксации.

2. Операция дентальная имплантация

Недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. подвижность имплантата;
2. отек, боль, появление гноетечения.