УТВЕРЖДЕНО

приказом Генерального директора

ООО «СП Стоматология»

№ … от 5 мая 2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**«О порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги и сроке службы ортопедических конструкций**

**при оказании услуг в ООО «СП Стоматология»**

1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г., законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1-ФЗ от 07.02.1992 г., установленными отраслевыми стандартами.
2. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» ООО «СП Стоматология» (далее – Общество)устанавливает гарантийный срок и срок службы на услуги. Настоящее положение определяет сроки гарантии на стоматологические услуги и порядок их установления. Все работы и услуги в ООО «СП Стоматология»» выполняются на основании лицензии, сертификатов специалистов, подтверждающих право на осуществление медицинской деятельности. Все используемые для работы материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, а зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории.

**2.1.** Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы).

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного устранения их недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту (ПОТРЕБИТЕЛЮ, ЗАКАЗЧИКУ), т.е. с момента окончания оказания услуги. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об ограничении срока гарантии врач-стоматолог сообщает пациенту и вносит данную информацию в медицинскую карту стоматологического больного.

**Срок службы** - это период пользования результатами работы врача-стоматолога при наличии конкретных обстоятельств (время службы пломбы или ортопедической конструкции).

**3.** Права и обязанности Общества и Пациента (ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЗАКАЗЧИКА).

**3.1.** Выполнение работ (услуг) по гарантийным обязательствам для Пациента производится бесплатно.

**3.2.** ООО «СП Стоматология» в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, возникшие после принятия работы Пациентом, кроме недостатков, возникших вследствие нарушения Пациентом правил использования результата работ, а также действий третьих лиц или непреодолимой силы.

**3.3.** В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» ООО «СП Стоматология» доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде).

**4.** Правила предоставления гарантий.

**4.1.** При установлении гарантийных сроков на стоматологическую работу (услугу), выполненную ООО «СП Стоматология», специалисты Общества руководствуются Приложением № 1 настоящего положения. Гарантия начинает действовать с момента окончания (завершения) услуги, с записью в медицинской карте стоматологического больного.

**4.2.** Стоматологические услуги, не указанные в Приложении № 1 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, в рамках программы обязательного медицинского страхования или на возмездной основе за счет Пациента (ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЗАКАЗЧИКА).

Пациенту доводится информация (ознакамливается) с особыми условиями по гарантии под роспись в медицинской карте стоматологического больного.

**4.3.** Необходимым условием для сохранения гарантии является точное соблюдение и выполнение Пациентом всех назначений и рекомендаций врача-стоматолога, а именно:

- проведение курса профессиональной гигиены и прохождение профессиональных осмотров, согласно графику, составленному лечащим врачом-стоматологом;

- являться на профилактические осмотры не менее одного раза в шесть месяцев;

- выполнение правил пользования и ухода за зубными протезами и другими ортопедическими конструкциями.

**4.4.** Основным условием для возникновения максимальных сроков гарантии является наличии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов). В остальных случаях сроки гарантии сокращаются на 50%.

1. Гарантийные обязательства.

**5.0.** Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока, для Пациента переделывается бесплатно.

**5.1.** На терапевтическое лечение:

**5.1.1.** при проведении процедуры «комплекс профессиональной гигиены» гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный для Пациента цвет.

**5.1.2.** Клиническая оценка состояния поставленной пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом-стоматологом в результате пломбирования;

- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;

- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);

- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);

- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме).

**5.1.3.** Изменение указанных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются врачами-стоматологами ООО «СП Стоматология» в течение действующего гарантийного срока.

**5.1.4.** На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на время гарантийного срока пломбировочного материала);

**5.2.** На ортопедическое лечение:

**5.2.1.** Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены ООО «СП Стоматология» в течение действующего гарантийного срока:

- выпадение искусственных зубов из протезов;

- при изготовлении вкладок–рецидив кариеса по краю вкладки;

- при изготовлении виниров-изменение анатомической формы,краевого прилегания;

- отлом кламмера в пластмассовом протезе;

- перелом съемного протеза;

- перелом кламмеров дуги в бюгельнм протезе;

- перелом литья в мостовидном протезе;

- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;

- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;

- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. скол керамики;

- расцементировка несъемных конструкций протезов.

**5.3.** Гарантийные обязательства на хирургическое лечение:

- устранение осложнений, связанных с хирургическими услугами, возникшими в послеоперационный период, а именно: воспаление, кровотечение, отек, боль.

**5.3.1.**  ООО «СП Стоматология» гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под обезболиванием в соответствие с клинической ситуацией.

**5.4.** На имплантацию:

**5.4.1.** ООО «СП Стоматология» предоставляет Пациенту гарантию на технические изделия (имплантаты) на срок – не более одного года с момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре один раз в полгода.

**5.4.2.** В случае отторжения имплантата(ов) возможны следующие варианты действий:

-   Пациенту возвращается сумма, уплаченная им за техническое изделие (имплантат);

- Пациенту проводится повторная имплантация, без учета стоимости расходных материалов.

**6.** Снижение гарантийного срока.

**6.1.** В соответствии с Федеральным законом о «Защите прав потребителей» гарантийный срок может быть сокращен.

**6.2.** Причины уменьшения гарантийного срока:

**6.2.1.** лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 1 (один) месяц.

**6.2.2.** наличие у пациента заболевания десен: пародонтит, пародонтоз.

**6.2.3.** наличие подвижности зубов.

**6.2.4.** Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в полгода.

**6.3.** Гарантийный срок устанавливает врач-стоматолог в зависимости от:

- степени тяжести заболевания десен;

- нарушения правил пользования и ухода за зубными протезами;

- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента. В таком случае все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет средств Пациента;

- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

- невыполнение рекомендаций врача-стоматолога, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. индекс гигиенический «ИГ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50 %;

- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) равном 13-18, сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30 %;

- при КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50 %;

- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

**6.4.** Гарантийный срок при протезировании устанавливает врач стоматолог-ортопед в зависимости от вида ортопедической конструкции (Приложение №1);

**7.**Гарантийный срок не устанавливается:

* 1. на зубы, эндодонтически ранее леченные в других медицинских организациях;
  2. при повторном эндодонтическом лечении корневых каналов, при не возможности проходимости корневых каналов по причинам: анатомической кривизны, невозможности полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину).
  3. на временную пломбу;
  4. на зубы с диагнозом периодонтит, пульпит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
  5. на извлечение скрытых обломков инструмента;
  6. на закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в других медицинских организациях;
  7. при установке (перефиксация) протеза изготовленного в другой медицинской организации;
  8. на приварку кламмеров, искуственных зубов и перебазировку протеза;
  9. на починку съемного протеза;
  10. на ортодонтические аппараты в случае поломки, утери по вине Пациента, изготовление нового осуществляется за отдельную плату Пациента;
  11. на хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление атипичных зубов, постановка зубного имплантата и др.);
  12. на лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
  13. на профессиональную гигиеническую чистку полости рта.

**8.** Прекращение действия гарантии:

**8.1.** ООО «СП Стоматология» не несет гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

**8.1.1.** в случае отказа Пациента от завершения согласованного плана лечения;

**8.1.2.** при несоблюдении рекомендаций врача-стоматолога;

**8.1.3.** при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;

**8.1.4.** при несоблюдении гигиены полости рта;

**8.1.5.** при неявке более чем на 2 месяца на очередной профилактический осмотр, установленный графиком посещений, лечащим врачом;

**8.1.6.** при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения;

**8.1.7.** при переделке и коррекции выполненной Исполнителем работы в другой медицинской организации;

**8.1.8.** в случае отказа пациента (ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЗАКАЗЧИКА) от выполнения протезирования по плану и объему, предложенному врачом-ортопедом и настаивании пациентом (ПОТРЕБИТЕЛЕМ, ЗАКАЗЧИКОМ) на протезировании по плану и объему, предложенному пациентом (ПОТРЕБИТЕЛЕМ, ЗАКАЗЧИКОМ) (протезирование с Особыми условиями) работы производятся без предоставления последующих гарантий;

**8.1.9.** Привозникновении у Пациента (ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЗАКАЗЧИКА) возражений (претензий) на форму или цвет ортопедических конструкций после подписания акта выполненных работ;

**8.2.** Работы, выполненные Исполнителем с Особыми условиями, предложенные Пациентом (Потребителем, Заказчиком), не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их выполнение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате протезирования (лечения этих заболеваний) осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе за счет средств пациента (ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЗАКАЗЧИКА).

**9.** Порядок обращения Пациентов по гарантийным случаям:

**9.1.** В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу, дежурному врачу.

**9.2.** После осмотра, врач-стоматолог принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются, о чем уведомляется Пациент.

**9.3.** При недоверии врачу-стоматологу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к заместителю Генерального директора ООО «СП Стоматология».

**9.4.** В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

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

Приложение № 1

к Положению о «О порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги и сроке службы ортопедических конструкций при оказании услуг в ООО «СП Стоматология»

№ ….. от 5 мая.2023 г.

**Гарантийные сроки и сроки службы,**

**действующие в ООО «СП Стоматология»**

1. Терапевтическая стоматология

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование**  Постановка пломб, эстетическая реставрация | **Гарантийный**  **срок** | **Срок службы** |
| 1. | Пломба из стеклоиномерного цемента | | |
|  | I класс по Блэку | 1.5 месяца | 3 месяца |
|  | II класс по Блэку | 0,5 месяца | 1 месяц |
|  | III класс по Блэку | 1.5 месяца | 1 месяц |
|  | IY класс по Блэку | нет | нет |
|  | Y класс по Блэку | 1.5 месяца | 3 месяца |
| 2. | Пломба из композита светового отверждения | | |
|  | I, Y класс по Блэку | 1 год | 1 год |
|  | II, III класс по Блэку | 9 месяцев | 1 год |
|  | IY класс по Блэку | 6 месяцев | 1 год |
| 3. | Фиксация стекловолоконного штифта | | |
|  |  | 12 месяцев | 1 год 6 месяцев |

1. Ортопедическая стоматология

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Виды работ** | **Гарантийный**  **срок** | **Срок**  **службы** |
| 1. | Коронки безметалловые-цельнокерамические | 1 год | 1 год 6 месяцев |
| 2. | Коронки пластмассовые | 2 месяца | 3 месяца |
| 3. | Виниры керамические | 1 год | 1 год 6 месяцев |
| 4. | Съемные протезы: - классические  - фрезерованные | 1 год  1 год | 1 год 6 месяцев  1 год 6 месяцев |
| 5. | Бюгельные протезы | 1 год | 1 год 6 месяцев |
| 6. | Импланты: - Российского производства  - Производства Корея  - Производство Швейцария | 1 год  2 года  5 лет | Пожизненно  Пожизненно  Пожизненно |
| 7. | Коронка на импланты | 1 год | 1 год 6 месяцев |