



Утверждаю:

Директор ООО «Айидент»

З.Т. Хафизова

« 01 » июля 2019 г.

## П О Р Я Д О К

### установления гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологической помощи

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Цель разработки Порядка – регулирование взаимоотношений между Стоматологической клиникой ООО «Айидент» и пациентами при оказании платных медицинских услуг: защита пациента от некачественных результатов недобросовестной работы некоторых врачей-стоматологов, с одной стороны, и защита врача от несправедливых притязаний пациентов, с другой стороны.

Стоматологическая помощь имеет комплексный характер, поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров – договора об оказании услуг и договора подряда (сочетание выполненной медицинской услуги и наличие о вещественного результата).

В соответствии со ст.10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 28.07.2012), ООО «Айидент» предоставляет потребителю информацию о сроках гарантии и сроках службы (аналогичная информация имеется на стенде на ресепшене).

ООО «Айидент» предоставляет пациенту информацию о правилах и условиях эффективного использования результата проведенного лечения и рекомендует проведение необходимых мероприятий для сохранения результата (периодичность осмотров, соблюдение гигиены полости рта). Исполнитель не отвечает за недостатки, возникшие в течение гарантийного срока в результате нарушения правильного использования результата проведенного лечения.

Пациент имеет право предъявлять требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

#### **1. В настоящем положении используются понятия и термины:**

1. Гарантия качества лечения – временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется функциональная ценность выполненной работы.

2. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае выявления недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования пациента (безвозмездное устранение недостатков, уменьшение цены на выполненную работу, безвозмездное повторное выполнение работы с использованием ранее примененных методик и материалов, возмещение расходов потребителя другому лицу, в случае выполнения им некачественной работы. Гарантийный срок исчисляется со дня сдачи работы или окончания лечения.

3. Срок службы – период, в течение которого обеспечивается возможность использования результата работы. Он возникает с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

#### **2. Правила предоставления гарантий:**

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.3. В отдельных сложных случаях, при требовании пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи

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

2.4 При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться приложением № 1 настоящего Порядка. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в амбулаторной карте стоматологического пациента.

2.5. При выдаче гарантийного талона лечащий врач должен указать сроки гарантии «Гарантия - (КОЛИЧЕСТВО МЕСЯЦЕВ ИЛИ ДНЕЙ)» и «Сроки эксплуатации - (КОЛИЧЕСТВО МЕСЯЦЕВ ИЛИ ДНЕЙ)». С особыми условиями по гарантии пациента необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

2.6. В случае, если пациент отказывается использовать изготовленную ему ортопедическую конструкцию из-за временных неудобств, связанных с адаптацией к ней, при условии изготовления конструкции с соблюдением стандартов (клинических рекомендаций), претензии не принимаются.

2.7. В случае выявления существенных недостатков (невозможность использования результата выполненной работы) пациент вправе предъявить претензии исполнителю, если будет доказано, что он возник до принятия результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Срок удовлетворения требования – до 20 дней со дня предъявления претензии.

2.8. В случае неудовлетворения требований в течение 20 дней или при наличии неустранимого недостатка пациент имеет право на уменьшение цены за выполненную работу, возмещение расходов по устранению недостатков другими лицами или собственными силами, расторжение договора о выполнении работы с возмещением реальных убытков.

2.9. Исполнитель отвечает за недостатки в работе в течение гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действия третьих лиц или непреодолимой силы. В течение установленного срока службы исполнитель отвечает только за существенные недостатки работы, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результатов работы или по причинам, возникшим до этого момента.

### **3. Гарантия не распространяется:**

3.1 На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках.

3.2 На зубы с диагнозом «периодонтит» или другой периапикальной патологией.

3.3 На перебазировку протеза.

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

3.5. На оперативные вмешательства, в том числе постановку имплантов.

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

### **4. Прекращение действия гарантии:**

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

4.1. В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;

4.2. При несоблюдении рекомендаций врача;

4.3. При несоблюдении гигиены полости рта;

4.4. При неявке на очередной профилактический осмотр (при наличии записи в амбулаторной карте).

#### **5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:**

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться (по телефону или лично) к лечащему врачу, изложив суть замечания и записаться на бесплатный прием. Лечащий врач извещает о данном случае главного врача стоматологической клиники и председателя Врачебной комиссии.

5.2. После осмотра врач представляет медицинскую документацию, а при необходимости организует совместный осмотр пациента, членам ВК по КК, которые принимают решение, считать ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5.3 Пациент имеет право самостоятельно обратиться за консультацией к главному врачу.

#### **Примечание:**

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

2. Гарантия на работы и услуги по терапевтическим мероприятиям стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения (в соответствии с выданным эпикризом), гарантия аннулируется.

4. 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. Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента.

5. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).

Настоящий Порядок действует до момента принятия других нормативных актов на федеральном или территориальном уровне.

**ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ  
НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

<b>1. Стоматология терапевтическая</b>			
№ п/п	Наименование	Сроки гарантии	Сроки службы
	<b>Постановка пломб, эстетическая реставрация</b>		
<b>1.1.</b>	<b><i>Пломба из химического композита «жидкость+порошок»</i></b>		
1.1.1.	1-2-3-4 -5 6 классы по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.2	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	12 месяцев
<b>1.2.</b>	<b><i>Пломба из химического композита «паста+паста»</i></b>		
1.2.1	1-2-3-4 -5 6 классы по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.2.2	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	18 месяцев
<b>1.3</b>	<b><i>Пломба из композита светового отверждения</i></b>		
1.3.1.	1, 6 класс по Блэку	12 месяцев	24 месяца
1.3.2	2, 3, 4, 5 классы по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
1.3.3	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	24 месяца
1.3.4	Виниры	9 месяцев	18 месяцев
1.3.5	Вкладки	12 месяцев	24 месяца
<b>2. Стоматология ортопедическая</b>			
<b>2.1</b>	<b><i>Вкладки</i></b>		
2.1.1	Из металла	12 месяцев	24 месяца
2.1.2	Из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
2.1.3	Из пластмассы	6 месяцев	12 месяцев
2.1.4	Из диоксида циркония	12 месяцев	24 месяца
2.1.5	Виниры	9 месяцев	18 месяцев
<b>2.2</b>	<b><i>Коронки</i></b>		
2.2.1	Из пластмассы	9 месяцев	12 месяцев
2.2.2	Из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
2.2.3	Из диоксида циркония	12 месяцев	24 месяца
2.2.4	Из композиционного материала	9 месяцев	18 месяцев
<b>2.3</b>	<b><i>Штампованные коронки</i></b>		
2.3.1	Из стали	12 месяцев	24 месяца
2.3.2	Из серебряно-палладиевого сплава	12 месяцев	12 месяцев
<b>2.4</b>	<b><i>Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой</i></b>		
2.4.1	Из стали	6 месяцев	12 месяцев
2.4.2	Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	12 месяцев
<b>2.5</b>	<b><i>Коронки цельнолитые</i></b>		
2.5.1	Из КХС	12 месяцев	24 месяца
2.5.2	Из серебряно-палладиевого сплава	12 месяцев	24 месяца
2.5.3	С облицовкой	6 месяцев	12 месяцев
2.5.4	Адгезивные протезы	12 месяцев	12 месяцев
<b>2.6</b>	<b><i>Мостовидные протезы</i></b>		

<b>2.6.1</b>	<b>Паяные</b>		
2.6.1.1	Из стали	12 месяцев	24 месяца
2.6.1.2	Из серебряно-палладиевого сплава	12 месяцев	24 месяца
<b>2.6.2</b>	<b>Цельнолитые</b>		
2.6.2.1	Из КХС	12 месяцев	24 месяца
2.6.2.2	Из серебряно-палладиевого сплава	12 месяцев	24 месяца
<b>2.6.3</b>	<b>Цельнолитые мостовидные протезы с облицовкой</b>		
2.6.3.1	Из пластмассы	6 месяцев	12 месяцев
2.6.3.2	Из композиционного материала	6 месяцев	12 месяцев
<b>2.6.4</b>	<b>Мостовидные протезы из металлокерамики</b>	12 месяцев	24 месяца
<b>2.6.5.</b>	<b>Мостовидные протезы из диоксида циркония</b>	12 месяцев	24 месяца
<b>2.6.6</b>	<b>Бюгельные протезы</b>	12 месяцев	24 месяца
<b>2.6.7</b>	<b>Частичные съемные пластиночные протезы</b>	12 месяцев	24 месяца
<b>2.6.8</b>	<b>Полные съемные пластиночные протезы</b>	12 месяцев	24 месяца
<b>2.6.9</b>	<b>Напыление</b>	3 месяца	6 месяцев

**Примечание:**

Гарантийные сроки терапевтических работ действительны для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса;

- при КПУ зубов - 13-18 сроки снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.

Гарантийные сроки и сроки службы для ортопедических работ снижаются на 50% при неудовлетворительной гигиене полости рта.

При нарушении графиков профилактических осмотров, рекомендуемых планом лечения (запись в амбулаторной карте, информированном согласии или договоре), гарантия аннулируется.

## МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ с целью установления гарантии и сроков службы

### Терапевтические работы.

*Критерии клинической оценки состояния пломбы:*

1. Цвет пломбы соответствует цвету эмали: ДА НЕТ
2. Краевое прилегание пломбы: ПЛОТНОЕ ИМЕЮТСЯ ЗАЗОРЫ
3. Вторичный кариес под пломбой ДА НЕТ
4. Соответствие пломбы анатомической форме зуба: ДА НЕТ
5. Полирование пломбы: ДОСТАТОЧНОЕ НЕДОСТАТОЧНОЕ
6. Окклюзионные контакты запломбированных зубов: СООТВЕТСТВУЮТ НЕТ
7. Цвет запломбированного зуба: ИЗМЕНЕН НЕ ИЗМЕНЕН

Изменение указанных критериев относится к категориям **несущественных недостатков**, которые должны быть устранены изготовителем в течение гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

Выпадение пломбы, ее подвижность или отлом части коронки относятся к **существенным недостаткам** и устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

### Ортопедические работы.

1. При изготовлении вкладок и виниров происходит изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
2. Изменение цвета протеза
3. Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой
4. Отлом кламмера

Это **несущественные недостатки**, устраняемые в период гарантийного срока безвозмездно исполнителем.

При изготовлении вкладок и виниров происходит выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.

1. Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки
2. Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба
3. Перелом протезов
4. Расцементировка несъемных конструкций протезов

Это **существенные недостатки**, подлежащие устранению в пределах срока службы.

**ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН  
НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ**

ООО «Айдент» при оказании платных стоматологических услуг

---

Фамилия, имя, отчество пациента

---

дата оказания услуги вид услуги

**гарантирует:**

1. Условия психологического комфорта и безболезненного проведения лечебно-диагностических манипуляций.
2. Использование сертифицированных пломбировочных, зубопротезных материалов, слепочных масс и прочих стоматологических препаратов и средств.
3. Соблюдение санитарно-эпидемиологического режима.
4. Соблюдение сроков гарантии в течение \_\_\_\_\_ месяцев, сроков эксплуатации \_\_\_\_\_ месяцев.

**Примечание:**

Гарантийные сроки не устанавливаются на лечения корневых каналов зубов, постановку имплантов и ортодонтическое лечение.

Гарантийные сроки терапевтических работ действительны для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса;

- при КПУ зубов - 13-18 сроки снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.

Гарантийные сроки и сроки службы для ортопедических работ снижаются на 50% при неудовлетворительной гигиене полости рта.

При протезировании на импланты гарантийный срок устанавливается с момента постановки ортопедической конструкции в полости рта.

При нарушении графиков профилактических осмотров, рекомендуемых планом лечения (запись в амбулаторной карте, информированном согласии или договоре), гарантия аннулируется.

**Исполнитель обязан** в случае обнаружения недостатков в период гарантийного срока:

- безвозмездно устранить их;
- безвозмездно повторно выполнить услугу;
- возместить убытки, понесенные пациентом по устранению недостатков выполненной услуги своими силами или другими лицами, в случае если доказано, что недостатки были обнаружены.

Исполнитель ООО «Айдент»

С условиями гарантий ознакомлен и согласен \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /