

УТВЕРЖДЕНО
Приказом от 29.12.2017 № 26

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОМ КАБИНЕТЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПОНЯТИЯ

Данное Положение устанавливает обязательства ООО «ДАЙМЕНД-ДЕНТ ЛТД» перед пациентами по гарантийным срокам и срокам службы на оказанные медицинские стоматологические услуги.

Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Донецкой Народной Республики в области охраны здоровья и защиты прав потребителей.

Недостаток услуги - несоответствие оказанной стоматологической услуги или обязательным медицинским требованиям и технологиям, предусмотренным законом, или условиям договора, или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых ООО «ДАЙМЕНД-ДЕНТ ЛТД» было поставлена в известность Пациентом при заключении договора. Недостаток услуги должен быть обязательно подтверждён заключением Врачебной комиссии ООО «ДАЙМЕНД-ДЕНТ ЛТД», или заключением независимого эксперта.

Существенный недостаток услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется (проявляется вновь) более 5 раз после его устранения.

Гарантийный срок – это период времени, в течение которого ООО «ДАЙМЕНД-ДЕНТ ЛТД» отвечает за недостаток услуги, если не докажет, что он возник после принятия услуги Пациентом вследствие нарушения им правил и гарантийных условий использования результата услуги, действий третьих лиц или непреодолимой силы. В этом случае Пациент вправе по своему выбору потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
2. соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
3. безвозмездного повторного оказания услуги того же качества, при этом Пациент обязан возратить овеществлённые результаты ранее оказанной для него услуги.

Срок службы - это период времени, в течение которого ООО «ДАЙМЕНД-ДЕНТ ЛТД» отвечает за существенный недостаток услуги, если Пациент докажет, что недостаток возник до принятия им результата услуги по причинам, возникшим до этого момента.

2. ПОРЯДОК ВОЗНИКНОВЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И ИСЧИСЛЕНИЯ СРОКОВ

Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.

ООО «ДАЙМЕНД-ДЕНТ ЛТД» в лице лечащего врача доводит до сведения Пациента гарантийные условия, гарантийные сроки и сроки службы по конкретно оказываемым Пациенту

услугам. Данное информирование Пациента производится лечащим врачом устно до подписания договора на оказание услуг. Подписывая договор на оказание услуг, Пациент соглашается с гарантийными условиями по конкретно оказываемым ему услугам.

В случае, если лечащим врачом устанавливаются нестандартные, индивидуальные гарантийные условия, отличные от изложенных в данном Положении, лечащий врач может сделать соответствующую запись об этом в медицинской карте Пациента и ознакомить Пациента с данной записью под подпись Пациента.

При обнаружении в оказанной услуге недостатка, Пациент в течение гарантийного срока (а по существенным недостаткам – в течении срока службы) имеет право предъявить требования ООО «ДАЙМЕНД-ДЕНТ ЛТД». В этом случае Пациент должен лично обратиться с **письменным заявлением** к руководству, а также прийти на бесплатный приём к лечащему врачу для установления всех фактов выявленного недостатка и принятия необходимых мер по его исправлению.

Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи в любое другое медицинское учреждение.

3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

ООО «ДАЙМЕНД-ДЕНТ ЛТД» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует, что услуги будут оказаны качественно и безопасно, в обязательном порядке гарантирует Пациентам:

1. безопасность - строгое соблюдение всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и оборудования, в соответствии с установленными законодательством ДНР санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использование разрешённых к применению в ДНР технологий и материалов, годных на момент оказания услуги;
2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента;
3. составление рекомендуемого плана лечения Пациента;
4. оказание услуг сертифицированными специалистами;
5. тщательное соблюдение технологий лечения в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи в ДНР;
6. индивидуальный подбор анестетиков с учётом аллергического статуса, показателей общего здоровья Пациента и его опыта лечения у стоматологов, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
7. грамотные мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
8. проведение контрольных осмотров по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
9. динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
10. достижение показателей качества медицинской услуги, критерием которого является состояние клинического благополучия Пациента после лечения, при котором не проявляются осложнения по вине ООО «ДАЙМЕНД-ДЕНТ ЛТД», сохраняется функциональность установленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др., с учётом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ УСЛУГ

К услугам по терапевтической стоматологии относятся лечение кариеса, пульпита и периодонтита зубов, эстетическая реставрация зубов, подготовка зубов под протезирование. Признаками завершения лечения являются:

1. при лечении кариеса, эстетической реставрации и подготовке зуба под протезирование - постановка постоянной пломбы;
2. при лечении пульпита и периодонтита - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды услуг при оказании терапевтической помощи:

№	Наименование услуги	Гарантийный срок (месяцев)	Срок службы (месяцев)
1.	Лечение кариеса, эстетическая реставрация, в зависимости от класса по Блэку:		
	<i>I класс - жевательная поверхность жевательных зубов</i>	12	36
	<i>II класс - контактная поверхность жевательных зубов</i>	12	36
	<i>III класс - контактная поверхность фронтальных зубов без нарушения режущего края</i>	12	36
	<i>IV класс - контактная поверхность фронтальных зубов с нарушением режущего края</i>	9	24
	<i>V класс - пришеечный и циркулярный кариес</i>	9	24
2.	Лечение пульпита, периодонтита	0	0
3.	Подготовка зуба под протезирование	6	18

К услугам по ортопедической стоматологии относится устранение (лечение) дефектов зубов и/или зубных рядов челюстей с помощью постоянных и/или временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся коронки (цельнолитые, металлокерамические, безметалловые, циркониевые), мостовидные конструкции, вкладки, виниры, частичные и полные съёмные протезы, бюгельные протезы.

К временным ортопедическим конструкциям относятся временные коронки, временные мосты и временные замещающие протезы.

Признаком завершения лечения является установка ортопедической конструкции во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды услуг при оказании ортопедической и хирургической помощи:

<i>№</i>	<i>Наименование услуги</i>	<i>Гарантийный срок (месяцев)</i>	<i>Срок службы (месяцев)</i>
1.	Коронки:		
	<i>цельнолитые</i>	12	96
	<i>металлокерамические</i>	12	96
	<i>безметалловые</i>	12	96
	<i>циркониевые</i>	12	96
2.	Мостовидные конструкции	12	96
3.	Вкладки	12	96
4.	Виниры	12	96
5.	Частичные и полные съёмные протезы:		
	<i>пластмассовые</i>	12	48
	<i>нейлоновые</i>	12	36
6.	Бюгельные протезы (за исключением замковых креплений)	12	96
7.	Временные ортопедические конструкции	0	0
8.	Имплантация	12	не ограничен

Гарантийный срок не продлевается при коррекции протезов в процессе использования. Перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции должны быть своевременно заменены Пациентом на постоянные. В противном случае ООО «ДАЙМЕНД-ДЕНТ ЛТД» не несёт ответственности за исход лечения.

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании других видов услуг устанавливаются равными нулю из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые невозможно прогнозировать с необходимой достоверностью на нынешнем уровне развития медицинских технологий, а также из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведённого лечения, а именно при:

1. профессиональной гигиенической чистке зубов;
2. лечению заболеваний пародонта;
3. отбеливании зубов;
4. наложении временной пломбы (временной повязки);
5. хирургических операциях (удаление зуба и др.);
6. костной пластике, синус-лифтинге;
7. при ортодонтическом лечении;
8. при оказании других стоматологических услуг, не указанных в данном разделе положения.

5. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

В отдельных случаях могут быть установлены сокращённые гарантийный срок и срок службы (вплоть до нуля) на услуги при оказании терапевтической, ортопедической, хирургической или

ортодонтической помощи. Такое уменьшение сроков должно быть обосновано лечащим врачом, который обязательно сообщает о таком случае Пациенту с записью в медицинской карте.

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК И СРОК СЛУЖБЫ МОГУТ БЫТЬ УМЕНЬШЕНЫ ПО СЛЕДУЮЩИМ ПРИЧИНАМ:

1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);
2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
3. наличие сопутствующего стоматологического заболевания - пародонтита, пародонтоза; в некоторых случаях лечащий врач вправе установить гарантийный срок, отличный от нуля, при условии проведения курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год;
4. подвижность зубов;
5. приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
6. невыполнение рекомендаций и назначений лечащего врача, касающихся профилактики и лечения (несоблюдение периодичности профилактических осмотров, неявка на очередной назначенный приём к врачу, невыполнение гигиенических мероприятий, нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами, непостоянное наблюдение за имплантатами, отказ от приёма назначенных лекарств и др.);
7. самолечение стоматологических заболеваний;
8. неудовлетворительная гигиена полости рта: при определяемом врачом гигиеническом индексе более 1,5 гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 70%;
9. при показателе кариозно-поражённых, пломбированных, удалённых зубов $13 < \text{КПУ} < 18$ гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 30%, при $\text{КПУ} > 18$ - уменьшаются на 50%;
10. другие причины, обоснованные лечащим врачом.

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК И СРОК СЛУЖБЫ ПРЕКРАЩАЮТСЯ ДОСРОЧНО (ИЛИ ИЗНАЧАЛЬНО УСТАНАВЛИВАЮТСЯ РАВНЫМИ НУЛЮ) В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:

1. Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение;
2. Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока самостоятельно пытался устранить выявленные им особенности, которые он посчитал недостатками;
3. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе/плане лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента), и/или при отсутствии чётких медицинских показаний. При этом Пациент расписывается в медицинской карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём плане лечения;
4. после лечения в период действия гарантийного срока у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, способные негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, длительный приём лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, и др.);
5. форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

