



ООО «Медикал-Дент»,
187026, Ленинградская область,
Тосненский район, г. Никольское
Советский пр., д. 160 корпус А
+7 981 788 21 01, +7 931 281 28 59
<https://medical-dent.spb.ru/>

ПОЛОЖЕНИЕ

**ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ
В ООО «МЕДИКАЛ-ДЕНТ»**

2024 год

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 года №736.

ООО «Медикал - Дент» устанавливает сроки гарантии и сроки службы при оказании стоматологических услуг.

Настоящее положение действует с 5 марта 2024 года.

2. **Гарантия качества стоматологического лечения** – это минимальный промежуток времени после лечения, в течение которого не проявляются какие – либо осложнения и сохраняется целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

Гарантийный срок - это промежуток времени, в течение которого, потребитель, в случае обнаружения недостатка выполненной работы, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- уменьшения ее цены;
- 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 расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок, а также срок его службы исчисляется со дня передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), то есть со дня завершения оказания услуги.

Срок службы услуги, это период времени, в течение которого услуга (товар) пригодна к использованию.

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или 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.

3. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты, регулирующие взаимоотношения Исполнителя, Изготовителя и Потребителя.

4. В соответствии с установленными гарантиями Исполнитель безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушением потребителя (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

5. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы (услуги), потребитель (пациент) вправе обратиться с Претензией к Исполнителю.

Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические (медицинские) услуги

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

Услуги по терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги, направленные на восстановление эстетики и функций зубов, пораженных кариесом, пульпитом, периодонтитом, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по функциональному восстановлению конкретного зуба (то есть постановки постоянной пломбы и т.д.)

Признаками завершения услуги терапевтической стоматологии являются:

- При кариесе – постановка постоянной пломбы
- При пульпите и периодонтите – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Наименование	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров
Поверхностный кариес и некариозные поражения	1 год	2 года	1 раз в 6 месяцев
Средний кариес	1 год	2 года	1 раз в 6 месяцев
Глубокий кариес	1 год	2 года	1 раз в 6 месяцев
Эндодонтическое лечение	1 год	2 года	1 раз в 6 месяцев
Эстетическая реставрация	6 месяцев	2 года	1 раз в 6 месяцев
Повторное эндодонтическое лечение	1 месяц	2 месяца	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Профессиональная гигиена (ультразвук, Air Flow, полировка зубов полировочными пастами, фторирование зубов)	1 месяц	2 месяца	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Отбеливание (FLACH, Opalascnt)	1 месяц	6 месяцев	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Терапевтическое лечение временных зубов у детей (до 14 лет)	6 месяцев	6 месяцев	1 раз в 3 месяца

Гарантийный срок аннулируется в следующих случаях:

1. Не соблюдении сроков контрольных и профилактических осмотров
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта
3. Замена временного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не согласовано с лечащим врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на работу (услугу) со стороны Исполнителя.
4. Не выполнение рекомендаций врача.

Услуги по ортопедической стоматологии

К стоматологическим (медицинским услугам) по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению дефектов зубов и (или) зубных рядов с помощью постоянных или временных ортопедических конструкций.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- Временные коронки
- Временные замещающие протезы

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся (если иное не оговорено в плане лечения):

- Коронки (металлокерамические, коронке на основе диоксида циркония, металлические коронки, безметалловые коронки на основе прессованной керамики E-MAX, композитные коронки)
- Виниры
- Съёмные протезы (полные съёмные протезы, частичные съёмные протезы, бюгельные протезы)
- Условно-съёмные протезы, установленные на основе имплантатов

Наименование	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров
Коронки			
из пластмассы временные	2 недели	2 месяца	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Металлические	1 год	2 года	1 раз в 6 месяцев
Металлокерамические	1 год	2 года	1 раз в 6 месяцев
Коронки на основе диоксида циркония	1 год	2 года	1 раз в 6 месяцев
Безметалловые коронки E-MAX	1 год	2 года	1 раз в 6 месяцев
Съёмные протезы	1 год	2 года	1 раз в 6 месяцев

(ПСП, ЧСП, бюгельные протезы)			
Нейлоновый протез	6 месяцев	1 год	В соответствии с рекомендациями лечащего врача

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянной ортопедической конструкции в ротовой полости потребителя (пациента), что подтверждается Актом выполненных работ.
2. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийных срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту).
3. После проведении ремонта, переделки ортопедических работ в период гарантийного срока, срок гарантии не увеличивается и не продляется.
4. Гарантия прекращается в случае, внесения изменений в состояние полости рта, влияющее на использование ортопедической конструкции (имплантация, удаление зубов и т.д.)

Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются врачом в следующих случаях и могут быть значительно уменьшены или увеличены в зависимости от клинической ситуации:

- при невыполнении рекомендованного плана лечения - гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год и консультация врача пародонтолога. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).
- если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения (1 раз в 6 месяце), гарантия аннулируется (данный факт лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);

- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- возникновение аллергии и (или) непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Заказчика;
- не предоставление Заказчиком полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
- 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 с Исполнителя и врача-стоматолога-ортопеда снимается.
- Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки (коррекции) работы по причинам:

- ✓ выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- ✓ выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Услуги по пародонтологии

Пародонтология - как один из разделов стоматологии, занимается лечением и профилактикой заболеваний опорного аппарата зуба, то есть пародонта.

К услугам по пародонтологии относятся услуги по устранению воспалительных заболеваний пародонта, которые включают консервативную терапию и различные хирургические методики.

Успешность лечения пародонтологического заболевания зависит от множества факторов: общего состояния организма, приема определенных лекарственных средств, питания, гигиены полости рта периодичности чистки зубов, строго соблюдения рекомендаций лечащего врача.

Гарантированный исход лечения определяется лечащим врачом в каждом случае индивидуально.

Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению аномалий и деформаций зубочелюстной системы с помощью ортодонтических конструкций.

Поскольку ортодонтическая стоматология является неточной наукой и какое-либо вмешательство в биологический организм человека приводит к определенной степени риска, гарантировать конкретные результаты и сроки невозможно даже при идеальном выполнении работы (услуги).

Исполнитель вправе гарантировать:

- ✓ точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- ✓ подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- ✓ улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Наименование	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:			
- капа однослойная	3 месяца	8 месяцев	По назначению врача
- несъемный ретейнер	4 месяца	8 месяцев	По назначению врача
- ортодонтическая пластинка	3 месяца	12 месяцев	1 раз в 3 недели
Цементировка ортодонтического кольца	3 месяца	До момента снятия аппаратуры	1 раз в месяц
Фиксация брекета	1 неделя	До момента снятия аппаратуры	По назначению врача

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтической конструкции во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

2. Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (употребление пищи в капе, механическое воздействие на аппарат, использование не специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

- при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов — стоматологов;
- после завершения работы (услуги) потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.
- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения и распространяются только безусловные гарантии

Из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведения ряда манипуляций некоторые стоматологические услуги не имеют установленных гарантийных сроков. Такие услуги оказываются в общем порядке, на возмездной основе. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов; – профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- заболевание пародонта (терапевтическое и хирургическое);

Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов Исполнителя показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

Гарантийный срок при постановке имплантатов

Наименование	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Классическая имплантация:	1 год	от 3 до 5 лет	1 раз в 6 месяцев
Имплантация с немедленной нагрузкой (кортикальная)	1 год	от 3 до 5 лет	1 раз в 6 месяцев

*дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.

При оказании услуг по имплантологии Исполнитель в обязательном порядке:

- проводит обследование и учет общего состояния здоровья пациента с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использует сертифицированные титановые имплантаты российских и ведущих зарубежных фирм;
- проводит операцию в условиях уровня стерильности как при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- оказывает максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- осуществляет врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
- информирует пациента о том, что полное приживление имплантатов возможно в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 1 года и более.

В случае отторжения имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Исполнителем на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения. Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.

Гарантии не распространяются на хирургические манипуляции, в том числе пародонтологические, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых). Существует возможность появления экзостозов после удаления зубов. Все хирургические манипуляции, связанные с удалением экзостозов, пациент оплачивает дополнительно.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки и срок службы могут значительно уменьшаться и устанавливаются врачом.

Удаление зуба

В случае возникновения необходимости удаления зуба Исполнитель обеспечивает максимально безболезненное хирургическое вмешательство.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины снижения гарантийного срока и срока службы :

- ✓ влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- ✓ снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- ✓ прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- ✓ невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- ✓ самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом).

Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются или устанавливаются сроком в 1 день на следующие случаи:

- ✓ если после лечения в период действия гарантий у потребителя (пациента) возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- ✓ при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- ✓ если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения (данный факт лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);
- ✓ невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- ✓ если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- ✓ если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- ✓ наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- ✓ не предоставление Заказчиком полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
- ✓ возникновение аллергии и /или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Заказчика;

- ✓ отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- ✓ естественный износ матриц замковых съемных протезов.