

Общество с ограниченной ответственностью «Стоматологическая клиника доктора Лютикова»

**ПРИКАЗ**

(о гарантийных обязательствах на платные услуги)

« 26 » января 2015 г.

№ \_\_\_\_\_

В целях повышения качества оказания услуг населению

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (Приложение №1)
2. Приказ довести до сведения всех сотрудников ООО «Стоматологическая клиника доктора Лютикова».
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ООО «Стоматологическая клиника доктора Лютикова». Лютиков А.А.



«Утверждаю»  
Директор ООО «Стоматологическая  
клиника доктора Лютикова».  
А.А.



к приказу № от «21» января 2015 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о гарантийных обязательствах и сроках службы  
при оказании платных медицинских услуг

г. Иркутск, 2015



## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### **Настоящее Положение создано в целях:**

- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между лечебно-профилактическим учреждением (далее по тексту – ЛПУ) и пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента;
- оказания правовой помощи руководителям стоматологических учреждений.

Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений ЛПУ, оказывающих стоматологические услуги, и пациентов с другой стороны: ЛПУ, оказывающие стоматологические услуги, являются изготовителями (исполнителями), и, одновременно, продавцами стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб, т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг. ЛПУ, как продавцы и изготовители (исполнители) стоматологических услуг, несут ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. Отсутствие установленных изготовителем (исполнителем) гарантийных сроков службы не уменьшает степени ответственности изготовителя (исполнителя) за ненадлежащее качество услуг, т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» если гарантийный срок не установлен потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) (п.3 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в случае выявления существенных недостатков – в течение 10 лет (п.6 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

- 1.1. Настоящее Положение регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Стоматологическая клиника доктора Лютикова» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
  - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
  - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
  - повторного оказания услуги.
- 2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
  - безвозмездного устранения существенных недостатков оказанной услуги;



- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
  - повторного оказания услуги;
  - возврата оплаченных за услуги денежных средств.
- 2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).
- 2.4. Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).
- 2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
- 2.6. Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта
- лечение пульпы зуба
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области
- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, гемисекция, иссечение слизистого капюшона над непрозевшимся зубом, расщепление костной ткани, подсадка костной ткани и костных блоков, синус лифтинг, пластика уздечек губ, языка и преддверия полости рта);
- установка дентального имплантата;
- установка ортодонтического имплантата
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

2.7 Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее)
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные; - съемные ортодонтические аппараты; - ретейнеры несъемные.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА



- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента, при условии возникновения существенных недостатков по вине клиники.

#### 4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

- 4.1. На различные виды стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе 8 настоящего Положения.
- 4.2. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.
- 4.3. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок и срок эксплуатации в размере 30 дней в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.
- 4.4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере 30 дней в следующих случаях:
  - 4.4.1. на установку временных ортопедических конструкций;
  - 4.4.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.5. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
  - 4.5.1. на установку временных ортопедических конструкций;
  - 4.5.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
- 4.6. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном паспорте, медицинской карте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:
  - 4.6.1. при наличии подвижности зубов;
  - 4.6.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз, бруксизм, патологическая стираемость, заболевания височно-нижнечелюстного сустава и т.д. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является- обязательный осмотр ортопедической конструкции и при необходимости проведение ее коррекции, а так же проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания .
- 4.7. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в



Гарантийном паспорте, медицинской карте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

4.7.1. при наличии подвижности зубов;

4.7.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз, бруксизм, патологическая стираемость, заболевания височно-нижнечелюстного сустава и т.д. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является - обязательный осмотр ортопедической конструкции и при необходимости проведение ее коррекции, а так же проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания .

4.7.3. Срок службы конструкции исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

4.7.4. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг на стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
  - проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
  - проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
  - учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
  - составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
  - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
  - Соблюдение санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
    - точная диагностика;
    - тщательное соблюдение технологий лечения;
    - применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
    - проведение контрольных осмотров;
    - проведение профилактических осмотров;
    - мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
    - определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

На протяжении установленных сроков службы стоматологическое учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.



## 5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 5.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 5.2. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.
- 5.3. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (в лице ЛПУ оказывающего стоматологические услуги) обязан:
  - в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,
  - в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.
- 5.4. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае срок годности и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам.

## 6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 6.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):
  - 6.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
  - 6.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
  - 6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
  - 6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
  - 6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
  - 6.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
  - 6.1.7. в случае не соблюдения договоренности пациентом об установлении искусственной коронки на эндодонтически пролеченный зуб с разрушенностью коронковой части на 50% и более 50% от общего объема коронки зуба
- 6.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
- 6.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
- 6.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

## 7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

- 7.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
  - 7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение и



получил там какое либо медицинское вмешательство. В случае получения какого либо медицинского вмешательства в другом медучреждении, пациент обязан предоставить выписку, заключение своему лечащему врачу, либо в клинику.

- 7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 7.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
- 7.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
- 7.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);
- 7.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- 7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.
- 7.3. Срок службы и гарантийный срок может быть увеличен по обоюдной договоренности. При соблюдении пациентом всех рекомендаций врача, регулярных, плановых осмотрах и проведении по необходимости коррекции пломбы или протеза, а так же при проведении регулярной профессиональной гигиене полости рта ( раз в пол года ) .

## 8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

- 8.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Виниры	6 месяцев	6 месяцев
2.	Вкладки	6 месяцев	6 месяцев
3.	1 класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
4.	II, V класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
5.	III, IV класс по Блэку	30 дней	30 дней
6.	Пломба из композита светового отверждения	6 месяцев	6 месяцев
7.	Лечение пульпита	6 месяцев	6 месяцев
8.	Лечение периодонтита	6 месяцев	6 месяцев

- 8.1.1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.



8.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

8.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической/ортодонтической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы	6 месяцев	6 месяцев
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	6 месяцев	6 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	6 месяцев	6 месяцев
2.	Нейлоновые протезы	6 месяцев	6 месяцев
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев	6 месяцев
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	6 месяцев	6 месяцев
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики	6 месяца	6 месяца
3.2.	из недорогоценного металла	6 месяцев	6 месяцев
4.	Бюгельное протезирование	6 месяца	6 месяца
5.	Коронки:		
5.1.	из пластмассы	2 недели	2 недели
5.2.	из металлокерамики	6 месяцев	6 месяцев
5.3.	из недорогоценного металла	6 месяцев	6 месяцев
6.	Напыление	6 месяцев	6 месяцев
7.	Починка протезов	30 дней	30 дней
8.	Протезирование на имплантатах	6 месяцев	6 месяцев
9.	Съёмные ортодонтические аппараты	6 месяцев	6 месяцев
10.	Несъёмные ортодонтические аппараты	6 месяцев	6 месяцев
11.	Ретейнеры	6 месяцев	6 месяцев

8.2.1. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

8.2.2. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.

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

8.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50% либо вообще отменяются .

8.3. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по стоматологии детского возраста.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения	6 месяцев	6 месяцев

2.	Пломба из композита химического отверждения	6 месяцев	6 месяцев
3.	Лечение кариеса, пульпита молочного зуба	6 месяцев	6 месяцев
4.	Лечение периодонтита молочного зуба	нет	нет

8.3.1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.

8.3.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

8.4. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяется только на лечение на несъемной технике (брекеты) и составляет 2 года.

Условия обязательные для сохранения гарантийных обязательств на ортодонтическое лечение: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия брекет-системы (срок ношения несъемного ретейнера – пожизненно). Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства не распространяются на лечение при диагнозах: мезиальная окклюзия (гнатическая форма); дистальная окклюзия (скелетная форма); вертикальная резцовая дизокклюзия; глубокая резцовая окклюзия. Результатом в выше перечисленных случаях является (оптимизация) улучшение положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не распространяются. так как данные системы не гарантируют достижения ортогнатического правильного прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов ортодонтического лечения.

При поломке съемной ортодонтической конструкции починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

9. На отдельные виды стоматологических услуг ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным :

- распломбирование корневых каналов и их перелечивание .
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта
- хирургические операции ( резекция верхушки корня , удаление зуба , гемисекция , иссечение слизистого капюшона над непрозевшимся зубом, расщепление костной ткани, подсадка костной ткани и костных блоков, синус лифтинг, пластика уздечек губ, языка и преддверия полости рта)
- отбеливание зубов
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей