

**Положение
об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической
помощи в ООО «БИ ХЭППИ»**

**РАЗДЕЛ I
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «БИ ХЭППИ» (далее Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также Уставом ООО «БИ ХЭППИ»

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии на оказываемые в ООО «БИ ХЭППИ» стоматологические услуги (работы) и порядок установления гарантийных сроков, как в рамках договоров на оказание платных услуг, так и в соответствии с территориальной программой государственных гарантий.

1.3. Гарантийный срок (гарантийные обязательства) - период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка, учреждение обязуется удовлетворить требования пациента по безвозмездному устранению некачественной работы.

1.4. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог сообщает пациенту и отображает данную информацию в медицинской карте.

1.5. Гарантийные обязательства в учреждении устанавливаются дифференцированно на различные виды работ / услуг в соответствии с приведенными ниже перечнями. На недостатки, не указанные в перечнях, гарантийные обязательства не устанавливаются.

1.6. В течение установленного гарантийными обязательствами срока учреждение обязуется безвозмездно устранить недостатки услуг / работ, если они возникли не вследствие нарушения пациентом рекомендаций, действий третьих лиц и иных обстоятельств, не зависящих от качества изделия / оказанной услуги.

1.7. Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в клинике ООО «БИ ХЭППИ», точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом. В случае прохождения профилактических осмотров в других медицинских учреждениях (организациях), необходимым условием для сохранения гарантии будет являться предоставление пациентом медицинских документов или их заверенных копий (выписки из медицинской карты, копии медицинской карты).

1.8. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, то есть без гарантии положительного результата, о чем пациент предупреждается под роспись. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются.

1.9. Гарантийные обязательства не распространяются на манипуляции, направленные на оказание первой помощи пациенту, обратившемуся в учреждение с острой болью.

1.10. Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги / работы:

- профессиональная гигиена;
- отбеливание зубов;
- наложение повязки (временной пломбы);
- пародонтологическое лечение;
- ортодонтическое лечение;
- эндодонтическое лечение;

операция удаления зуба;
лечение рецессии десны.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг оказываются в возмездном порядке.

1.11. Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:

- проведение подготовительных операций (синус-лифтинг)
- проведение комплексного лечения, **в том числе протезирования на имплантатах**, осуществленное специалистами клиники;
- строгое соблюдение постоперационного режима согласно рекомендаций врача;
- посещение врача-стоматолога учреждения с целью проведения профилактической гигиены не менее чем один раз в шесть месяцев;
- посещение врача-стоматолога-ортопеда учреждения не менее чем один раз в шесть месяцев;
- отказ от курения, как во время лечения, так и весь последующий период.

1.12. Прекращение действия гарантии

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения следующих требований:

в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения, а также невыполнении рекомендованного плана лечения;

при несоблюдении рекомендаций врача;

при несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта (неудовлетворительный индекс гигиены);

при неявке на очередной профилактический осмотр;

в случае исправления (устранения) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами клиники;

в иных случаях, установленных в разделе 2 настоящего положения.

1.13. Учреждение не несет ответственности и не несет гарантийные обязательства за недостатки, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

1.14. Гарантийные обязательства не распространяются на случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги. Информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантатов), а также в случае травм.

1.15. При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться к администратору клиники и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу клиники.

1.16. Клиника оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

1.17. Стоматологические заболевания, не указанные в Разделе II, 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, на возмездной основе.

1.18. Срок службы товара (изделия) исчисляется со дня его изготовления, передачи результата работы пациенту по акту приема-передачи и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. После истечения срока службы необходимы рекомендации по дальнейшему использованию товара (изделия).

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

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.

РАЗДЕЛ II

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

2.1. Услуги по терапевтической стоматологии

2.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

2.1.2. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

2.1.3. Перечень услуг по терапевтической стоматологии:

№	Наименование услуги	Недостатки	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений	Выпадение пломбы	1 год	2 года
2	Лечение среднего кариеса	Выпадение пломбы	1 год	2 года
3	Лечение глубокого кариеса	Выпадение пломбы	1 год	2 года
4	Лечение кариеса методом импрегнации	Выпадение пломбы	1 год	2 года
5	Виниры из композитного материала	Выпадение пломбы	1 год	2 года

2.1.4. Гарантия не распространяется:

на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках (учреждениях);
на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией;
на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

2.1.5. Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.

2.1.6. Гарантия аннулируется при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

2.1.7. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

2.1.8. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с

врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «БИ ХЭПШ». В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

2.2. Услуги по ортопедической стоматологии

2.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов коронковой части зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

2.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

металлокерамические, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;

безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, виниры, спеченная керамика, реставрации выполненные на диоксиде циркония);

съёмные конструкции: полные съёмные конструкции, бюгельные протезы (с различными видами фиксации), частичные съёмные пластинчатые протезы;

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

временные коронки;

временные замещающие протезы.

2.2.3. Перечень конструкций по ортопедической стоматологии:

№	Наименование конструкций	Недостатки	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки:			
1.1.	- из пластмассы временные прямого и лабораторного метода	поломка	2 недели	1 месяц
1.2.	- металлокерамические	Расцементировка, скол керамики.	1 год	2 года
1.3.	- металлокерамические на имплантате	Расцементировка, скол.	1 год	2 года
1.4.	- из диоксида циркония (ZrO ₂)	Расцементировка, скол.	1 год	2 года
2	Бюгельный протез	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, окклюзионные накладки, нарушение фиксации замкового крепления, скол искусственных зубов	1 год	2 года
3	Виниры	Расцементировка, поломка, скол.	1 год	2 года
4	Виниры на диоксид циркониевом каркасе	Расцементировка, скол керамики.	1 год	2 года
5	Съёмный пластиночный протез	Поломка протеза, трещина, поломка	1 год	2 года

		кламмера, нарушение фиксации, скол искусственных зубов		
6	Мостовидный протез:			
6.1.	Пластмассовый (временный)	Поломка.	2 недели	1 месяц
6.2.	- металлокерамический	Расцементировка, скол керамики.	1 год	2 года
7.	Съемный временный имедиат-протез	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	1 месяц	2 месяца
8.	Mock-up (перенос фантомного моделирования с wax-up в полость рта)	Поломка, трещина, нарушение фиксации, скол* *в процессе эксплуатации (жевания, бруксизма)	1 день	1 неделя

2.2.4. Гарантийные обязательства по имплантации распространяются на следующие возможные недостатки:

Наименование услуги	Возможные недостатки	Срок гарантии	Срок службы
Операция по установке зубного имплантата	Отторжение имплантата	До установки ортопедической конструкции с опорой на имплантат	5 лет

2.2.4.1. Гарантия на операции по установке зубного имплантата аннулируется в случае несоблюдения условий, предусмотренных пунктом 1.11 настоящего Положения.

2.2.5. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте и (или) наличием подписанного акта оказанных услуг (выполненных работ).

2.2.6. Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

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. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

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 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).

2.2.7. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

2.2.8. Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

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

2.2.10. 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 ООО «БИ ХЭППИ» и врача снимается.

2.2.11. 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).

2.2.12. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений, на втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

2.2.13. Гарантия не распространяется на услуги по ремонту ортопедических конструкций, изготовленных в других организациях, или по истечении сроков службы, указанных в п.2.2.3 настоящего Положения