

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МОЯ СТОМАТОЛОГИЯ»
(ООО «МОЯ СТОМАТОЛОГИЯ»)**

Приказ

«09» января 2023 г.

№ 05

г.о. Балашиха

**«Об утверждении Положения «О гарантийных сроках при оказании
медицинской помощи в ООО «МОЯ СТОМАТОЛОГИЯ»**

В целях реализации установленных законодательством прав и обязанностей Общества в области установления гарантийного срока на результаты оказанных медицинских услуг и установленные медицинские изделия, а также определения условий предоставления гарантий и конкретных гарантийных сроков на результаты медицинских услуг и медицинские изделия,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 09.01.2023 г. Положение «О гарантийных сроках при оказании медицинской помощи ООО «МОЯ СТОМАТОЛОГИЯ» – Приложение № 1 к настоящему Приказу.
2. Разместить утвержденное Положение на официальном сайте ООО «МОЯ СТОМАТОЛОГИЯ» www.mystom.info, а также на информационных стойках в помещениях ООО «МОЯ СТОМАТОЛОГИЯ».
3. Довести настоящий приказ до сведения работников Общества.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Ф.Л. Орлов

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом
Генерального директора
ООО «МОЯ СТОМАТОЛОГИЯ»
от 09.01.2023 г. № 05

ПОЛОЖЕНИЕ
«О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ ПРИ ОКАЗАНИИ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ЦЕЛЬ РАЗРАБОТКИ

Настоящее Положение разработано в целях реализации установленных законодательством прав и обязанностей ООО «МОЯ СТОМАТОЛОГИЯ» (далее – Общество) в области установления гарантийного срока на результаты оказанных медицинских услуг и установленные медицинские изделия, а также определения условий предоставления гарантии и конкретных гарантийных сроков на результаты медицинских услуг и медицинские изделия, перечень которых определяется настоящим Положением.

1.2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее Положение обязательно для применения при взаимодействии между заказчиками медицинских услуг, пациентами и сотрудниками Общества

1.3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Гарантийный срок – период времени, в течение которого Общество гарантирует надлежащее качество результатов оказанных Обществом медицинских услуг и обязуется бесплатно устранить недостатки в результатах медицинских услуг (медицинских изделиях) либо, при невозможности устранения недостатка, повторно оказать услуги в случаях и в порядке, определенных настоящим Положением.

На стоматологические работы может быть установлен сокращенный гарантийный срок. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого Пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях;
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств гарантийные сроки могут уменьшены по сравнению со средними. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

Срок службы – период времени, исчисляемый с момента оказания услуги, в течение которого пломбирочный материал либо ортопедическая конструкция (установленное медицинское изделие) пригодны к использованию и безопасны.

На протяжении установленных сроков службы Общество несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Недостаток - несоответствие результатов оказанных медицинских услуг стандартам и порядкам оказания медицинской помощи и/или невозможность использования по назначению медицинских изделий, использованных при оказании медицинских услуг и/или несоответствие таких медицинских изделий требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья Пациента при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

Пациент - физическое лицо, получающее платные медицинские услуги на основании договора с Обществом.

Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с Договором в пользу Пациента.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

2.1. Гарантийный срок устанавливается исключительно на результаты оказанных медицинских услуг и медицинские изделия, перечисленные в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Осложнения, возникающие в результате оказания иных медицинских услуг, подлежат лечению в общем порядке на возмездной основе.

2.2. Течение гарантийного срока начинается с момента передачи результата услуги и/или медицинского изделия Пациенту, оформленного актом оказанных медицинских услуг.

2.3. В случае устранения Обществом недостатка результата оказанной медицинской услуги или медицинского изделия, гарантийный срок продлевается на период, в течение которого Пациент был лишен возможности их использовать.

В случае замены Обществом медицинского изделия или повторного оказания медицинских услуг, течение гарантийного срока начинается заново с даты такой замены или оказания такой услуги.

В случае отличия условий в Приложении с настоящим пунктом – применению подлежат условия такого Приложения.

2.4. В связи с тем, что медицинские услуги, оказываемые Обществом, предполагают вмешательство в биологические процессы, не полностью подконтрольные воле человека, Общество при надлежащем выполнении условий договора и строгом следовании стандартам и порядкам оказания медицинской помощи, а также международным клиническим рекомендациям, не может гарантировать Пациенту достижение положительного результата. Отсутствие ожидаемого результата услуг при совершении врачом всех действий, предусмотренных законодательством и общепринятыми врачебными практиками, не является недостатком.

2.5. В случае возникновения у Пациента замечаний к оказанным медицинским услугам или использованным Обществом медицинским изделиям, Пациент вправе записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

Замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению Пациента либо на основании сведений, полученных Обществом с электронного адреса Пациента, указанного в договоре с Обществом.

В случае, если в рамках бесплатного приема будет установлено, что замечания Пациента необоснованные или возникли в результате нарушения условий действий гарантийного срока – такой прием будет подлежать оплате согласно действующему на дату приема прейскуранту.

2.6. Гарантийный срок прекращает действовать в случаях: – возникновения недостатков вследствие нарушения Пациентом правил использования медицинских изделий; нарушения рекомендаций лечащего врача; устранения недостатков (корректировки) результатов услуг либо медицинских изделий в других медицинских организациях, за исключением документально подтвержденных случаев оказания медицинской помощи в другом городе; самолечения заболеваний, в связи с которыми оказывались медицинские услуги; действий третьих лиц; обстоятельств непреодолимой силы.

Иные основания прекращения и уменьшения гарантийного срока установлены в Приложении к настоящему Положению. О факте изменения или прекращения срока гарантии лечащим врачом вносится пометка в медицинскую карту Пациента.

2.7. Гарантийный срок исчисляется независимо от использования Пациентом медицинских изделий. Гарантийный срок не подлежит приостановке при коррекции (без устранения недостатков) результатов услуг или установленных медицинских изделий.

2.8. Общество информирует Пациента о гарантийных условиях и гарантийных сроках посредством размещения настоящего Положения на интернет-сайте Общества и на информационных стендах в помещениях стоматологической клиники «МОЯ СТОМАТОЛОГИЯ».

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Приложение разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства с учётом особенностей вмешательства в биологический организм человека при оказании стоматологической медицинской помощи.

1.2. Результат медицинского вмешательства даже при полном соблюдении стандартов и порядков оказания медицинской помощи не всегда предполагает положительный результат по причине взаимодействия с биологическим организмом человека, который подчиняется определённым биологическим законам и индивидуальным особенностям такого организма, а также неисполнением Пациентом предписанных рекомендаций по предупреждению образования недостатков в результате медицинского вмешательства.

1.3. Настоящее Приложение в отношении оказываемой Обществом медицинской стоматологической помощи устанавливает:

- сроки службы;
- гарантийные сроки;
- условия их действия.

1.4. Общие условия предоставления гарантийных сроков на результаты медицинской стоматологической помощи (если иное не установлено настоящим Приложением):

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- посещение гигиениста стоматологического (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение правил индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение рекомендаций врача.

1.5. Гарантийный срок на любые изделия, используемые для достижения положительного результата лечения, начинает действовать с момента установки в полости рта Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте.

2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

2.1. Под медицинскими услугами терапевтической стоматологии подразумевается:

- лечение кариеса и его осложненных форм (пульпит и периодонтит);
- эстетическая стоматологии (восстановление и (или) изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб);
- подготовка/лечение зубов перед протезированием.

2.2. На результаты медицинских услуг стоматологической терапевтической помощи и установленные медицинские изделия (в ходе оказания таких услуг) установлены следующие гарантийные сроки:

№	вид медицинской услуги	гарантийный срок (в месяцах)
1	Реставрация, эстетическая реставрация	
1.1	Композитная реставрация светоотражаемым материалом	
1.1.1	I класс по Блэку	12
1.1.2	II, III класс по Блэку	12

1.1.3	IV, V класс по Блэку	12
1.2.	Пломбирование молочных зубов 12 18	12

2.3. На лечение зуба, в отношении которого имеются прямые показания для дальнейшего протезирования (разрушение от 40% объема коронки зуба) гарантия предоставляется на срок 2 месяца.

2.4. В случае удаления зуба, осложнений (воспаление, кровотечение, отек, боль и пр.), возникших в послеоперационный период (в течение первых 14 суток), лечение по устранению таких недостатков в результате медицинской услуги терапевтической стоматологии несёт Общество в полном объёме.

2.5. В случае оказания стоматологической терапевтической помощи в форме обработки и пломбирования корневых каналов или лечения заболеваний пародонта гарантийный срок составляет 6 месяцев.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

3.1. Под медицинскими услугами ортопедической стоматологии подразумевается лечение дефектов зубов или(и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и(или) временных ортопедических конструкций.

3.2. На медицинские изделия (за исключением матриц замковых креплений, винтов, фиксирующих абатментов), установленные при оказании медицинской услуги ортопедической стоматологии, установлены следующие гарантийные сроки:

№	наименование медицинского изделия	гарантийный срок (в месяцах)
1	Вкладки	12
2	Виниры	12
3	Коронки	
3.1	Литые металлические	12
3.2	Металлокерамические	12
3.3	Керамические	12
4	Мостовидные протезы	
4.1	Цельнолитые из кобальтового сплава	12
4.1.1.	С облицовкой из пластмассы	12
4.1.2	С облицовкой из керамики	12
4.1.3	Временные коронки	6
4.1.4	Фрезерованные временные коронки (длительного ношения)	6
4.2	Бюгельные протезы с кламмерами	12
4.3	Бюгельные протезы с замками	
4.4	Частичные съёмные пластиночные протезы	
4.5	Окклюзионная капа (шина), сплинт, ортофикатор	6

3.3. При наличии подвижности зубов, заболеваний (пародонтита, пародонтоза) гарантийный срок устанавливается врачом-стоматологом в пределах срока, установленного в пункте 3.2 настоящего Приложения.

3.4. Обязательным условием предоставления гарантии при наличии пародонтита или пародонтоза является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 4 раза в год.

В случае отсутствия отметки о сокращенном гарантийном сроке в медицинской карте, срок считается равным установленному в пункте 3.2 настоящего Приложения.

3.5. При желании Пациента получить услуги (установить медицинские изделия) по предложенной им схеме и(или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования, гарантийные сроки при оказании ортопедической помощи устанавливаются продолжительностью в 6 месяцев.

3.6. Гарантийные сроки, указанные в настоящем разделе, прекращаются в случае, если по вине Пациента замена временных ортопедических конструкций на постоянные была произведена с нарушением сроков, рекомендованных в плане лечения, в связи с чем возникли недостатки в постоянных ортопедических конструкциях.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ОРТОДОНТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

4.1. Под медицинскими услугами ортодонтической стоматологии подразумевается лечение по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. *Примечание: в связи с тем, что ортодонтия является неточной наукой, Общество не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.*

4.2. На медицинские изделия, установленные при оказании медицинской услуги ортодонтической стоматологии, установлены следующие гарантийные сроки:

№	наименование медицинского изделия	гарантийный срок (в месяцах)
1	Капы и ретейнеры	
1.1	Капа однослойная, двухслойная, эластопозиционер	6
1.2	Несъемные проволочные ретейнеры	6
1.3	Вестибулярная пластинка	12
1.4	Несъемные композитные ретейнеры	6
2	Съемный протез	8
3	Съемный аппарат одночелюстной	6
4	Съемный аппарат двухчелюстной	6

4.3. Гарантийный срок на результат оказания медицинской услуги ортодонтической стоматологии прекращается в следующих случаях:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, плановых визитов, предусмотренных планом лечения, неудовлетворительной гигиены полости рта;
- при несоблюдении Пациентом условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других специалистов – стоматологов;
- после завершения активного лечения Пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

4.4. Гарантийный срок по медицинской услуге стоматологической ортодонтической помощи составляет 6 месяцев.

5. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ХИРУРГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

5.1. Под медицинскими услугами хирургической стоматологии подразумевается:

- удаление зубов различной степени сложности;
- дентальная имплантация;
- синуслифтинг;
- удаление новообразований;

- хирургическое лечение заболеваний пародонта;
- пластика мягких тканей полости рта;
- проведение реконструкции костной ткани челюстей;
- хирургическое лечение воспалительных заболеваний полости рта.

5.2. Общество предоставляет гарантию на дентальную имплантацию сроком на 60 месяцев при соблюдении пациентом следующих условий (с учётом пункта 1.4 настоящего Приложения):

- проведение профессиональной гигиены полости рта не реже 1 раза в 6 месяцев в период действия гарантийных обязательств;
- ежегодное клинико-рентгенологическое обследование, контроль выполненного имплантологического лечения.

5.3. В случае наличия осложнений, возникших в результате проведенного лечения в течение гарантийного срока, лечение по устранению таких недостатков в результате медицинской услуги хирургической стоматологии несёт Общество в полном объёме.

6. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ УМЕНЬШЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

6.1. Основания для снижения гарантийного срока и срока службы:

- влияние диагностированных и вероятных общих заболеваний пациента на течение стоматологических заболеваний (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, гипотензивных, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десны;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5, сроки гарантии и службы уменьшаются на половину от общего срока (гарантийного/службы);
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 30% от общего срока (гарантийного/службы);
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 50% от общего срока (гарантийного/службы).

6.2. Основания для прекращения гарантийного срока и срока службы:

- возникновение (проявления) в период действия гарантии у Пациента заболеваний или физиологических состояний, 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);
- неоднократное (более двух раз) обнаружение у Пациента неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций врача-стоматолога;
- не соблюдение Пациентом графика контрольных и профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- неявка Пациента на приём в срок, установленный врачом в условиях незавершенного лечения без уважительной причины. Общество оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении;
- невыполнение Пациентом этапов рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- параллельное лечение или корректировка результатов лечения в другой клинике;

- возникновение форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- отказ Пациента от полной санации полости рта (терапевтической, хирургической, ортопедической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма.