**Утверждаю:**

**Генеральный директор ООО «НОРД-ЭКСПО »**

**Г.Б.Ивлева**

«01» апреля\_2023

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о гарантийных обязательствах и сроках службы**

**при оказании платных медицинских услуг**

**(далее - Положение о гарантиях)**

**г. Выборг**

**2023 г.**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с базовыми документами:

- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2-ФЗ от 09.01.1996 г., Федерального Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»)

- Гражданский кодекс РФ (вторая часть)

- Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.12 г. № 1006)

- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на результат оказания стоматологических услуг.

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы (услуги) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения работы (оказания услуги).

**Гарантийный случай** – дефект работы, выявленный в период гарантийного срока. Возможные гарантийные случаи на терапевтическое лечение указаны в п. 3.2, на ортопедическое лечение указаны в п. 4.2.

**Гарантия** – это финансовая ответственность врача перед пациентом на бесплатное устранение возможных недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

**Недостаток**- несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

**Срок службы**- период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

**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 (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы)

1.3. ООО «Норд-Экспо» берет на себя обязательства в течение установленного гарантийного срока устранять недостатки, обнаруженные пациентом.

**2. Правила предоставления гарантий.**

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие овеществлённый результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

**2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, проведение профессиональной гигиены полости рта, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.**

2.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами №1, №2, №3 настоящего Положения.

2.4. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

Лечащий врач доводит до сведения пациента установленные сроки гарантии записью в медицинской амбулаторной карте.

В случае, когда невозможно точно предвидеть результат и прогнозировать дальнейшее развитие заболевания, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, чтобы избежать дополнительных манипуляций и расходов. **Если в течение оговоренного срока всё же возникли осложнения и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает проведение новой работы за вычетом ранее поставленной пломбы.** При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом администратору клиники по тел**.: +79211860044** и в ближайшее время явиться на приём к лечащему врачу.

2.5. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается или устанавливается в сокращенном сроке, лечащий врач обязан отразить данную ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия\_\_месяцев» и оформить с пациентом дополнительное соглашение на лечение зуба.

Об особых условиях по гарантии врач обязан проинформировать пациента и отразить эту информацию записью в амбулаторной карте.

**3. Гарантии в терапевтической стоматологии.**

3.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний твердых тканей зуба: кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов для протезирования.

3.2. Гарантия в терапевтической стоматологии предоставляется по следующим позициям: выпадение или сколы пломбы, нарушение краевого прилегания пломбы.

3.3 Гарантийные сроки на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и постановка пломбы при разрушении зуба до 1/2.

**Гарантийные сроки, действующие в ООО «НОРД-ЭКСПО» на услуги терапевтической стоматологии**

Таблица №1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование работ (услуг)** | **Гарантийный срок** |
| 1. | Постановка пломбы | 12 месяцев |
| 2. | Вкладка Церек | 12 месяцев |
| 3. | Постановка пломбы на зуб, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой). | 3 месяца |
| 4. | Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (единичный кариес) | 6 месяцев |
| 5. | Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (множественный кариес) | 3 месяца |
| 6. | Повторная установка штифта или вкладки. | 1 месяц |
| 7. | Первичная установка штифта или вкладки. | 12 месяцев |

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом, множественным стабилизированным кариесом или при медленно текущем кариозном процессе.

3.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии уменьшаются на 70%.

3.6. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантии отменяются.

3.7. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

3.8. **В детской стоматологии (на лечение временных зубов)** гарантийные сроки зависят от степени активности кариеса и составляют: при компенсированной форме кариозной болезни (единичный кариес) **– 6 месяцев**, при субкомпенсированной и декомпенсированной форме кариозной болезни (множественный кариес) – **3 месяца.**

**4. Гарантии в ортопедической стоматологии.**

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

К **постоянным ортопедическим конструкциям** относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);

- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К **временным ортопедическим конструкциям** относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

4.2. **Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом базиса протеза, разрушение микрозамков и кламмеров, расцементировка коронок, сколы керамики.**

4.3. **Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте**.

4.4. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (несоответствие цвета, размера или формы зуба);

- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

4.5. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

**Гарантийные сроки, действующие в ООО «НОРД-ЭКСПО» на услуги ортопедической стоматологии**

Таблица №2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование работ (услуг)** | **Гарантийный срок** |
| 1. | Виниры | 12 месяцев |
| 2. | Вкладки | 12 месяцев |
| 3. | Коронки металлокерамические | 12 месяцев |
| 4. | Коронки безметалловые (керамика, цирконий, Cerec) | 12 месяцев |
| 5. | Коронки металлопластмассовые | 6 месяцев |
| 6. | Коронки цельнолитые | 12 месяцев |
| 7. | Полный съемный протез | 12 месяцев |
| 8. | Частичный съемный протез | 12 месяцев |
| 9. | Бюгельные протезы | 12 месяцев |
| 10. | Временная коронка | 1 месяц |
| 11. | Временные съемные протезы | 3 месяца |

4.6. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести основного (кариозная болезнь) и сопутствующих заболеваний (пародонтоз, пародонтит).

4.7. **В период срока гарантии перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.**

**Перебазировка съемного протеза** — это добавление материала в основание протеза, изменение конфигурации протезного ложа в соответствии с альвеолярным отростком, на который опирается базис протеза. Перебазировка протеза спустя какое-то время после его установки необходима из-за изменений, происходящих в тканях при отсутствии естественных зубов и под воздействием протеза.

4.8. Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

**Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:**

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз.

- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все лечение (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

4.9. **Причины снижения и отмены гарантийных сроков:**

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

- При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения более чем на 30 дней, гарантия аннулируется.

- При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.

**5. Гарантии в хирургической стоматологии.**

5.1. ООО «НОРД-ЭКСПО» гарантирует:

- что все хирургические манипуляции проводятся под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией;

- при проведении хирургических манипуляций соблюдаются все правила асептики и антисептики по программе Анти-СПИД, Анти-гепатит.

5.2. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо в ближайшее время обратиться в клинику по тел.: +79211860044.

5.3. В случае неудачного исхода хирургической части установки имплантата (отторжение имплантата) при соблюдении пациентом всех правил и рекомендаций врача, графиков осмотров, клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно. Гарантия на имплантаты устанавливается согласно Приложению№1 к договору платных медицинских услуг. Данные обстоятельства не действительны в случае несоблюдения пациентом послеоперационных инструкций, нерегулярного гигиенического ухода, ограничений по курению, отказе от приема препаратов, назначенных врачом, протезировании на поставленные имплантаты в другой клинике.

**6. Гарантии по ортодонтической стоматологии**

6.1.В связи с тем, что ортодонтическая стоматология- неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов. Исполнитель вправе гарантировать: точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии; подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры; улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

**Гарантийные сроки, действующие в ООО «НОРД-ЭКСПО» на услуги ортодонтической стоматологии**

Таблица №3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование работ (услуг)** | **Гарантийный срок** |
| 1. | Съемный одночелюстной аппарат | 6 месяцев |
| 2. | Съемный двучелюстной аппарат | 6 месяцев |
| 3. | Несъемный внутриротовой аппарат | 4 месяца |
| 4. | Несъемный проволочный шинирующий ретейнер | 12 месяцев |
| 5. | Съемная одночелюстная ретенционная капа | 6 месяцев |

**7.Услуги, на которые гарантия не устанавливается.**

7.1. Выполнение исполнителем работ (оказание услуг), не указанные в таблицах № 1, №2 и № 3, 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.

7.2. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить иногда **не представляется возможным**.

**К их числу относятся работы (услуги):**

* повторное эндодонтическое лечение;
* операция по установке зубного имплантата;
* профессиональная гигиена;
* пародонтологическое лечение;
* наложение повязки (временной пломбы);
* отбеливание зубов;
* операция удаления зуба;
* операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
* при восстановлении зубов, разрушенных более чем на ½ объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки);
* лечение переодонтита (кроме пломбы);
* починка протеза(изготовленного в другой клинике) ;
* повторная установка штифта или вкладки.

7.3. Клиника обеспечивает качественное оказание услуг и устанавливает гарантийный срок и срок службы на профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции (кроме имплантации) и другие неовеществлённые работы и услуги **– 1 неделю.**

**8. Действия пациента при наступлении гарантийного случая**

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

8.1. Поставить в известность администратора клиники по телефону+79211860044 о произошедшем случае и согласовать с ним время визита к врачу. Администратор производит запись на прием в приоритетном порядке в течение 1-3 дней (с острой болью- ближайшего дня).

8.2. В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику, за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

**9. Заключительные положения**

9.1. Внесение каких- либо изменений или дополнений к документу осуществляется на основании отдельного документа, утвержденного клиникой.

9.2. Данное Положение находится в доступном для Пациента месте- в Уголке потребителя.

9.3. Каждому пациенту клиники доводится информация о содержании этого положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться в «Уголке потребителя».

9.4. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.