

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Стомадент»

Прасолова О.А.

«01» сентября 2023 г.

ИНФОРМАЦИЯ

О ПРАВИЛАХ И УСЛОВИЯХ ЭФФЕКТИВНОГО И БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАБОТ И УСЛУГ, СРОКЕ СЛУЖБЫ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ, А ТАКЖЕ НЕОБХОДИМЫХ ДЕЙСТВИЯХ ПО ИСТЕЧЕНИИ СРОКОВ СЛУЖБЫ И ВОЗМОЖНЫХ ПОСЛЕДСТВИЯХ ПРИ НЕВЫПОЛНЕНИИ ТАКИХ ДЕЙСТВИЙ, ЕСЛИ ПО ИСТЕЧЕНИИ СРОКОВ ВОЗНИКАЕТ ОПАСНОСТЬ ДЛЯ ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ И ИМУЩЕСТВА ИЛИ РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТ СТАНОВЯТСЯ НЕПРИГОДНЫМИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО НАЗНАЧЕНИЮ

№ п п	Результат оказания услуг, выполнения работ	Правила и условия эффективного и безопасного использования	Установленный срок службы на результат	Необходимые действия по истечении срока службы	Гарантийный срок	Возможные последствия невыполнения действий по истечении срока службы
1	<i>Коронка для восстановления зуба,</i>	<i>- ограничение потребления продуктов с</i>	<i>2 года</i>	<i>Замена коронки</i>	<i>Из пластмассы 6 месяцев</i>	<i>Невозможность использования коронки по</i>

	<i>мостовидные протезы</i>	<i>большим содержанием красящих пигментов - ограничение потребления слишком холодных или слишком горячих продуктов - ограничение чрезмерных нагрузок - ограничение потребления вязких и тягучих продуктов</i>			<i>Металлокерамика, циркон 1 год</i>	<i>назначению, ее разрушение и причинение вреда жизни и здоровью</i>
3	Бюгельные протезы	-ограничение резких механических воздействий, потребления красящих продуктов. Необходимо правильная ежедневная установка протеза	2 года	Замена протеза	1год	Невозможность использования протеза, нарушение функции жевания, разрушение протеза, вред здоровью
4	Протезирование на имплантах	-гигиена полости рта, ограничение приема грубой, твердой пищи, красящих веществ, резких механических	2 года	При возникновении воспалительного процесса, появлении подвижности	1 год	Невозможность использования протеза, нарушение жевательной

		воздействий, резких температурных перепадов		необходима замена импланта		функции, вред здоровью
5	Пломба из стеклоиномерного цемента	-ограничение резких механических воздействий, резких перепадов температуры, приема твердой пищи. Плохая гигиена полости рта снижает срок службы пломбы. Обязательно посещение стоматолога 2 раза в год	2года	Замена пломбы	1год	Нарушение жевательной функции, возможно возникновение болевых ощущений, дальнейшее разрушение зуба
6	Пломба из композита (химического и светового отверждения)	- ограничение потребления твердой пищи, красящих веществ, слишком холодной или горячей пищи, неудовлетворительная гигиена полости рта снижает срок	1,3,5 класс по Блэку 2 года. 2,4 класс по Блэку 1 год	Замена пломбы	1 год	Дальнейшее разрушение зуба, нарушение функции жевания, возникновение болевых ощущений

		службы пломбы. Обязателен осмотр стоматолога 2 раза в год				
7	Эндодонтическое лечение	-соблюдение гигиены полости рта, избегать переохлаждения организма, избегать чрезмерной нагрузки на зуб, при необходимости восстановление функции по средством протезирования.	Первичная эндодонтия 1 год. На повторную эндодонтию не распространяетс я	При необходимости перелечивание корневых каналов	6 месяцев	Возникновение болевых ощущений, нарушения жевательной функции

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы

при оказании платных медицинских услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении правил предоставления

медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Стомадент» (далее «Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах пациент вправе по своему выбору потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
2. соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
3. повторного оказания услуги.

2. Срок службы – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги и в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах пациент вправе по своему выбору потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
2. соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
3. повторного оказания услуги;
4. возврата оплаченных за услугу денежных средств.

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.

4. Существенный недостаток - 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.

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

6. Сроки гарантии и сроки службы о вещественных результатах медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, плане лечения, акте выполненных услуг, акте сверки, информированном добровольном согласии

пациента на оказание медицинских услуг, приложения к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на прием к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.
2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.
4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:
 1. на установку временных ортопедических конструкций;
 2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
5. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:
 1. на установку временных ортопедических конструкций;
 2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.
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 медицинской карте в плане лечения, или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, или ином документе, в том числе:
 1. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
 5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
 3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
 4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.
6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)
1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
 1. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическую медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО «Стомадент» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях не уведомления.
 2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки.
 3. Пациент пропустил срок планового диспансерного приема более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.
 4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
 5. Пациент не выполнил весь объем назначенных ему по плану лечения лечебно-диагностических мероприятий в рекомендованные сроки.

6. 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, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.).
7. 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).
2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.
7. НА ОТДЕЛЬНЫЕ ВИДЫ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ ВВИДУ ИХ СПЕЦИФИКИ УСТАНОВИТЬ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НЕ ПРЕДСТАВЛЯЕТСЯ ВОЗМОЖНЫМ-повторная эндодонтия, временная пломба, отбеливание зубов, лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей