

Утверждаю _____ Мулько Ж.А.
Генеральный директор ООО «Жемчужина-Дентал»
09.01.2025г.



Положение о гарантии качества стоматологической помощи и установлении гарантийного срока и срока службы овеществлённых результатов стоматологических работ в ООО «Жемчужина-Дентал»

I. Общие положения.

1. Настоящее положение разработано в целях улучшения регулирования отношений между ООО «Жемчужина - Дентал» и пациентами при оказании стоматологической помощи по договорам с физическими лицами.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, с законом РФ «О защите прав потребителей» и «Правилами предоставления платных услуг населению медицинскими учреждениями», утвержденными постановлением Правительства РФ.

3. Специфика стоматологической помощи состоит в том, что неотъемлемой частью процесса её оказания в большинстве случаев является создание определенного конечного продукта (зубного протеза, пломбы, ортодонтической конструкции и т.д.), а в соответствии со статьей 5 Закона «О защите врав потребителей» производитель любого продукта должен установить для него срок гарантии и срок службы.

Согласно закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правилами предоставления платных услуг населению медицинскими учреждениями», в течение установленного гарантийного срока пациент имеет право предъявлять требования медицинской организации, связанные с любыми недостатками результата стоматологических работ; а в течение установленного срока его службы - требования, связанные с его существенными недостатками.

4. Гарантия качества стоматологической помощи — это обязательства медицинской организации:

- применять эффективные, безопасные и приемлемые для пациента медицинские технологии;
- использовать сертифицированные, эффективные, безопасные и приемлемые для пациента фармакологические средства в пределах срока их годности в соответствующих дозах;
- использовать сертифицированные, эффективные, безопасные и приемлемые для пациента материалы с учетом срока их годности;
- обеспечивать соответствие овеществлённых результатов стоматологической помощи требованиям функциональной надёжности, безопасности и приемлемости для пациента, а также эстетическим требованиям, предъявляемым к продуктам данного вида;
- обеспечивать для пациента условия психологического комфорта при оказании ему стоматологической помощи.

5. Гарантийный срок — период, в течение которого исполнитель (медицинская организация) обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков овеществленного результата стоматологических работ, возникших по вине исполнителя).

Недостаток — это несоответствие результата стоматологических работ требованиям стандартов качества, предъявляемым к продуктам данного вида.

Несущественный недостаток — это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением.

Существенный недостаток — это неустранимый или устранимый при больших затратах времени и/или средств недостаток, способный стать причиной разрушения результата стоматологических работ или препятствующий его использованию по назначению.

В случае обнаружения устранимых недостатков пациент может по своему выбору потребовать от медицинской организации:

- бесплатно устранить обнаруженные недостатки;
- бесплатно выполнить аналогичные работы с использованием аналогичных материалов (если речь идет об изделии, пациент должен при этом возвратить исполнителю первоначальное изделие);

Требование пациента об устранении недостатков должно быть удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления.

В случае, если требование пациента в течение указанного срока не удовлетворено, а также в случае неустранимости недостатков или вызванного недостатками разрушения результата стоматологических работ пациент по своему выбору вправе потребовать, чтобы медицинская организация:

- бесплатно выполнила аналогичные работы из аналогичных материалов (если речь идет об изделии, пациент должен при этом возвратить исполнителю первоначальное изделие);
- полностью возместила его затраты.

Гарантийный срок исчисляется с момента принятия результата стоматологических работ пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих работ.

б. Срок службы результата стоматологических работ — это период, в течение которого исполнитель (медицинская организация) обязуется:

- обеспечить возможность использования продукта по назначению (его функциональную пригодность);
- нести ответственность за возникшие по его вине существенные недостатки продукта.

Срок службы результата стоматологических работ исчисляется со дня его принятия пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих работ.

II Условия выполнения гарантийного срока пользования зубными протезами после завершения протезирования, после изготовления протезов и фиксации их в ротовой полости

обеспечиваются при:

- а) Соблюдении пациентом правил личной гигиены ротовой полости;
- б) Отсутствия у пациента бруксизма, деформаций челюстей, глосалгии, гингивита, афтозного стоматита, лейкокератоза слизистой оболочки ротовой полости, лейкоплакии, проявлений в ротовой полости многоморфной экссудативной эритемы, красного плоского лишая, аллергии на протезные материалы (пластмасса, металлы, сплавы), обычного вывиха или подвывиха височно-челюстного сустава, проявлений общих заболеваний в полости рта (диабета, гастритов и новообразований).
- в) Не возникновение вторичного кариеса или пульпита под коронкой.
- г) pH слюны пациента не ниже 6,8.
- д) Отсутствия влияния вредных веществ на производстве, курение.

III. Требования к пациенту после проведенного протезирования

а) Четкое выполнение рекомендаций врача; регулярное и грамотное соблюдение правил личной гигиены ротовой полости (утром и вечером чистить зубы и зубные протезы, полоскать ротовую полость и зубные протезы после каждого приема пищи).

б) Отказ от курения.

в) Посещаемость врача для корректирования протезов. Ни в коем случае не проводить самостоятельно коррекцию съемных протезов и их починку.

г) Обращение к врачу в целях профилактики не реже 2 раз в год, а при появлении осложнений или поломки протезов — обращаться немедленно.

IV. Гарантийный срок и срок службы пользования зубными протезами

(гарантийный срок устанавливается со дня завершения протезирования и фиксации зубного протеза в ротовой полости)

№ п/п	Вид зубного протеза	Вид материала для изготовления протеза	Мини-мальнй срок гарантии (мес)	Срок службы (мес)
1	Съемные пластмассовые протезы (полные, частичные) с пластмассовыми зубами	Акриловая пластмасса, пластмассовые зубы, фарфоровые зубы	12	24-36
2	Съемные пластиночные протезы	Пластмасса базисная, эластичная пластмасса, пластмассовые зубы	12	24-36
3	Съемные бюгельные	Сплавы на основе КХС пластмассы, пластмассовые зубы	12	36-48
4	Цельнолитые мостовидные протезы	Сплавы на основе кобальта, никеля, хрома	12	36
5	Цельнокерамические мостовые протезы и коронки	Диоксид циркония	12	48-60
6	Цельнолитые с керамическим облицовыванием	Керамические массы	12	36
7	Пластмассовые коронки	Акриловые пластмассы	12	18
8	Несъемные из керамики	Керамические массы	12	36
9	Несъемные из композитных материалов	Композитные материалы	12	24
10	Имплантат	титан	12	Неограничен (при использовании ирригатора в гигиенических и профилактических целях)

Примечание: при ГИ более 2 - гарантийный срок снижается на 50%

Гарантийный срок аннулируется:

- При нарушении сроков проф. Осмотров 1 раз в 6 мес. (если врач не установил иной срок);
- При невыполнении назначений и рекомендаций врача.

ООО «Жемчужина-Дентал» гарантирует, что все виды лечения и протезирования выполнены с применением только сертифицированных материалов. С соблюдением всех норм и правил установленных для этого вида деятельности (в т.ч. условий стерильности)

7. В соответствии с действующим законодательством ООО «Жемчужина - Дентал» в течение установленного гарантийного срока несет ответственность за любые недостатки результата стоматологических работ, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования продукта, действий третьих лиц или непреодолимой силы в течение установленного срока службы несет ответственность за существенные, недостатки результата стоматологических работ, если пациент докажет, что они возникли до принятия им работы или по причинам, возникшим до этого момента.

8. В соответствии со статьей 10 закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель должен своевременно предоставить пациенту информацию об установленных гарантийных сроках службы о вещественных результатах стоматологической помощи (в виде информации на стенде, записи в медицинской карте пациента или договоре).

Исполнитель также обязан своевременно предоставить пациенту необходимую информацию о правилах обращения с продуктами стоматологических работ и ухода за ними, об обязательных и желательных гигиенических мероприятиях, периодичности профилактических осмотров и т.д.

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие несоблюдения им правил использования продукта или обращения с ним.

9. Если гарантийный срок, установленный для определенного продукта стоматологических работ страховой компанией, оплачивающей стоматологическую помощь пациенту в соответствии с договором добровольного медицинского страхования, превышает гарантийный срок, установленный исполнителем, то недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока страховой компании, но по истечении гарантийного срока исполнителя, устраняются за счёт средств страховой компании.

10. Настоящее Положение действует до момента принятия и вступления в силу федеральных и региональных законодательных актов, регламентирующих отношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.