ч

**Стоматологическая клиника**

**Индивидуальный предприниматель Близняков АН**

**ПРИКАЗ**

**« 01 » декабря 2023г.**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Об утверждении положения о гарантийных**

**сроках и сроках службы при оказании**

**платных медицинских услуг но профилю**

**«Стоматология»**

В соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению от 4 октября 2012 года № 1006 и другими действующими нормативными актами Российской Федерации

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «Стоматология» в Стоматологической клинике ИП Близняков АН.

2. Руководителю Близнякову АН ознакомить медицинский персонал, непосредственно оказывающий платные медицинские услуги и администраторов, осуществляющих оформление договоров на оказание платных медицинских услуг с «Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «Стоматология» в Стоматологической клинике.

3. Обеспечить размещение копии «Положения о гарантийных сроках на платные медицинские услуги, оказанные в Стоматологической клинике на информационных стойках и стендах по оказанию платных медицинских услуг.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Индивидуальный предприниматель **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Близняков АН)**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских**
**услуги по профилю «Стоматология» в Стоматологической клинике**

**ИП Близняков АН**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ (действующая редакция), Законом РФ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 года № 1006.

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги, оказанные в Стоматологической клинике (Далее - Исполнитель) и порядок их установления.

1.3. Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах, пациент (его законный представитель) вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответственного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

1.4.Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

1.5. Исполнитель обязан:

- оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание стоматологических услуг, заключенного между пациентом и Учреждением;

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, на которые распространяется гарантия;

- устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков.

**2. Правила предоставления гарантий**

2.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, явка на прием в соответствии с назначениями лечащего врач;

- обеспечения необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;

- прохождение пациентами профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованным лечащим врачом.

2.2. В отдельных случаях, по настоянию пациента (его законного представителя), лечение или протезирование может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

2.3. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба. Если в течение оговоренного срока (срок устанавливается врачом и прописывается в медицинской карте пациента) все же возникло осложнение и пациенту требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

2.4. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей пациента.

2.5. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п.5 настоящего Положения.

**3. Прекращение действия гарантии**

3.1 .Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:

- в случае отказа пациента (или его законного представителя) заверения согласованного плана лечения;

- при невыполнении рекомендаций врача;

- при несоблюдении гигиены полости рта (при ортодонтическом и ортопедическом лечении гарантийный срок уменьшается на 50%);

- при утере ортодонтической или ортопедической конструкции;

- при вмешательстве пациента или врача-стоматолога другого лечебного учреждения в конструкцию ортодонтического или ортопедического аппарата, лечение зубов находящихся на гарантии;

- травме и прочих непредвиденных ситуациях и катаклизмах, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы;

- при несоблюдении пациентом графиков посещений, предусмотренных планом лечения.

**4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям**

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и. изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

4.2. После осмотра врач или врачебная комиссия принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

**5. Виды платных медицинских услуг и сроки гарантий**

5.1. Терапевтическая стоматология

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Срок гарантии | Срок службы |
| Пломба из цемента: |
| I класс по Блэку | 1,5 месяца | 3 месяца |
| II класс по Блэку | 0,5 месяца | 1 месяц |
| III класс по Блэку | 1,5 месяца | 1 месяца |
| IV класс по Блэку | нет | нет |
| V класс по Блэку | 1,5 месяца | 3 месяца |
| Пломба из химического композита: |
| I, II, III, IV, V класс по Блэку | 6 месяцев | I год |
| Пломба с парапульпарным штифтом | 6 месяцев | 1,5 года |
| Пломба из композита светового отверждения: |
| I класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| II, III, IV, V класс по Блэку | 6 месяцев | 1,5 года |
| Пломба с парапульпарным штифтом | 1 год | 2 года |
| Виниры | 6 месяцев | 1 года |
| Профессиональная гигиеническая чистка полости рта | 2 недели |  |
| Герметизация фисссур | 3 месяца | 6 месяцев |
| Обработка и пломбирование корневого канала (первичное лечение фиброзных форм пульпита и периодонтита) | 1 год |  |

При КПУ зубов выше 13 - гарантийный срок снижается на 30%

5.2. Ортопедическая стоматология

|  |
| --- |
| Вкладки: |
| Из металла | 1 год | 2 года |
| Безметалловые | 1 год | 2 года |
| Виниры | 9 месяцев | 1 год |
| Коронки: |
| Из пластмассы временные | 1 месяц | 3 месяца |
| Цельнолитые | 2 года | 5 лет |
| металлокерамические | 2 года | 5 лет |
| Из диоксида циркония | 2 года | 5 лет |
| Бюгельные протезы | 2 года | 5 лет |
| Съемные пластиночные протезы | 6 месяцев | 2 года |

При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок уменьшается на 50%.

Гарантия на услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения, т.е. установки ортопедической конструкции в полость рта.

5.3. Хирургическая стоматология

Интеграция имплантата в кости - 24 месяца.

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза (п.5.2.).

5.4. Ортодонтия

Съемные ортодонтические аппараты - 6 месяцев.

Лечение на несъемной технике (брекет-система) — 2 года после окончания лечения (при условии зафиксированного несъемного ретейнера).

**6. Гарантийные сроки не устанавливаются:**

- на зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других клиниках, при дальнейшем терапевтическом или ортопедическом лечении в Стоматологической клинике ИП Близняков АН;

- на эндодонтическое лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологии (кроме фиброзных форм пульпита и периодонтита);

- на втулки (матрицы), перебазировку и починку протезов;

- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для восстановления с применением ортопедических конструкций);

- на имплантаты, установленные в другой клинике при дальнейшем ортопедическом лечении в Стоматологической клинике ИП Близняков АН;

- при наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы;

- на терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.).

- при не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;

- на лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);

- временная пломба;

- временные ортопедические конструкции;

- хирургическое лечение (за исключением п.5.3.).

**7. Заключительные положения**

7.1.Настоящее Положение вступает в силу с « 01 » декабря 2023 г. и действует бессрочно.

7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.