

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «Персональная студия виниров» (далее по тексту – «Персональная студия виниров»), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Персональной студией виниров и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27), Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Приказом Минздрава «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».
- 1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Персональная студия виниров, как исполнитель стоматологических (ортопедических) услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам - в течении срока службы.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 2.1. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
 - соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
 - безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Персональной студией виниров вещь;
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- 2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.
- 2.3. **Недостаток** - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Персональной студии виниров, или заключением независимого эксперта, принятого Персональной студией виниров.
- 2.4. **Гарантия качества лечения** - это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.
- 2.5. **Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. На протяжении установленных сроков службы Персональная студия виниров несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПЕРСОНАЛЬНОЙ СТУДИИ ВИНИРОВ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру Персональной студии виниров (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.
- 3.3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.
- 3.4. В соответствии с действующим законодательством Персональная студия виниров обязана:
 - 3.4.1. в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.
 - 3.4.2. в течение установленного срока службы - устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.
- 3.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Персональная студия виниров доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

- 4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.
- 4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.
- 4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, 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.
- 4.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Персональной студии виниров, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Персональной студией виниров, устраняются за счет средств страховой компании.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

- 5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:
 - 5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - 5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 - 5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - 5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
 - 5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

- 5.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- 5.1.7. при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- 5.1.8. при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- 5.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 5.2. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

- 6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:
 - 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;
 - 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
 - 6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;
 - 6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;
 - 6.1.5. 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 и т. д. в соответствии с установленными стандартами);
 - 6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, 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);
 - 6.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
 - 6.1.8. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.
 - 6.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Персональной студии виниров возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. ООО «Персональная студия виниров» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- 7.1.1. безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Персональной студии виниров проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- 7.1.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- 7.1.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 7.1.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- 7.1.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- 7.1.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- 7.1.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- 7.1.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- 7.1.9. проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 7.1.10. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 7.1.11. динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- 7.1.12. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «Персональная студия виниров», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. Услуги по терапевтической стоматологии

- 8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.
- 8.1.2. Признаками завершения лечения являются:
 - при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
 - при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании терапевтической помощи
(постановка пломб, эстетическая реставрация)

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Временная пломба	24 часа	1 неделя
2.	Постоянная реставрация на постоянном зубе	1 год	1 год
3.	Винир композитный	1 год	1 год
4.	Эндодонтическое лечение (первичное)	1 год	1 год
5.	Микропротезирование (винир, накладка, коронка из керамики)	1 год	1 год

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18- сроки снижаются на 30%.
При КПУ > 18-сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70%.

8.2. Работы (услуги) в ортопедической стоматологии

8.2.1. К работам (услугам) в ортопедической стоматологии относятся работы (услуги) по лечению (устранению) дефектов зубов или зубных рядов челюстей с помощью постоянных или временных ортопедических конструкций, а так же протезирование при полном или частичном отсутствии зубов, включая протезирование с опорой на имплантаты.

8.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинация этих коронок, а также мостовидные конструкции, культевые штифтовые вкладки из металлов;
- безметалловые керамические коронки (в том числе коронки, имеющие неметаллический каркас и бескаркасные коронки);
- виниры;
- керамические накладки;
- съемные протезы при наличии полной или частичной адентии;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах и с фиксацией на зубах).

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные мостовидные протезы;
- временные замещающие протезы;
- временные съёмные протезы.

8.2.4. Гарантийные обязательства на работы (услуги) в ортопедической стоматологии начинают действовать с момента установки постоянных конструкций в полости рта Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте и/или актом приема-передачи.

8.2.5. В период гарантийного срока и срока службы перебазировка съемных ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

8.2.6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в установленном лечащим врачом срок (в том числе не позднее истечения срока службы). Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в указанный срок, то в дальнейшем Персональная студия виниров не несет какой-либо ответственности за возможный вред здоровью Пациента, возникший в связи с несвоевременной заменой временных конструкций на постоянные.

8.2.7. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причине неверно выполненного цвета, размера или формы зуба/зубов в

ортопедической конструкции.

8.2.8. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на расходные элементы ортопедических конструкций, протезов, подвергающихся естественному износу в процессе использования, например, на матрицы замковых и шаровидных креплений, локаторов, непосредственно шаровые крепления и локаторы и т.д.

8.2.9. Не являются недостатками и существенными недостатками случаи необходимости коррекции или перебазировки ортопедических конструкций (протезов) при изменении анатомических и/или функциональных условий в полости рта Пациента вследствие естественных причин или в результате форс-мажорных обстоятельств (травма, авария, стихийные бедствия). На такие случаи гарантийные сроки и сроки службы не распространяются.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ (услуг) в ортопедической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	1 год и 6 месяцев	1 год и 6 месяцев
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	1 год и 6 месяцев	1 год и 6 месяцев
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики	1 год	2 года
3.2.	из недорогоценного металла	1 год	2 года
3.3.	из керамики и диоксид циркония	1 год	2 года
4.	Бюгельное протезирование	1 год	2 года
5	Коронки:		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
5.2.	из металлокерамики	1 год	2 года
5.3.	из керамики и диоксида циркония	1 год	2 года
6.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
7.	Протезирование на имплантатах	1 год	2 года

8.3. Работы (услуги) в стоматологической имплантации.

8.3.1. В стоматологической имплантации существуют два вида гарантийных обязательств:

- гарантии на техническое изделие (имплантат);
- гарантии на результат протезирования (ортопедическую конструкцию).

8.3.2. Срок гарантийных обязательств (гарантийный срок и срок службы) на имплантат как техническое изделие: разные компании-производители дают различную гарантию на свои имплантаты, декларируя таким образом качество производимой продукции. Гарантии на имплантат даёт сам производитель. Поэтому если имплантат сломается или нарушится его целостность в течение срока гарантийных обязательств - компания-производитель заменит сам имплантат бесплатно на новый имплантат. Гарантии на имплантат начинается со дня завершения хирургической операции по имплантации (установки имплантата). В случае отторжения имплантата в период срока гарантийных обязательств на имплантат, компания-производитель бесплатно проводит замену имплантата на новый имплантат. В указанном случае имплантат

повторно Пациентом не оплачивается, Пациент оплачивает только стоимость работ (услуг) Персональной студии виниров по проведению повторной хирургической операция по имплантации согласно действующему Прейскуранту Персональной студии виниров.

8.3.3. Сроки гарантийных обязательств на ортопедические конструкции (коронки) указаны в п.8.2 настоящего Положения.

8.3.4. Персональная студия виниров предоставляет гарантийные обязательства на медицинские услуги по имплантации (хирургическая операция по дентальной имплантации)- 24 (двадцать четыре) часа с момента проведения операции.

8.4. Работы (услуги) в ортодонтической стоматологии.

8.4.1. Гарантийные обязательства (гарантийный срок и срок службы) **на несъемные ортодонтические конструкции (брекет-системы)** устанавливает компания-производитель и составляет **1 (один) год с момента установки** в Персональной студии виниров.

8.4.2. Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механическая отклейка и адгезивная отклейка.

• **Механическая (по вине Пациента):** клей остается на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до двух раз за курс лечения, Пациент обязан оплатить фиксацию согласно действующему Прейскуранту Персональной студии виниров, а также оплатить стоимость брекетов лишь в случае их поломки или потери. При систематической (более 3-х раз за курс лечения) поломке или отклейке брекетов по вине Пациента, Пациент обязан оплатить стоимость брекетов и стоимость их повторной фиксации согласно действующему Прейскуранту Персональной студии виниров.

• **Адгезивная (по вине Персональной студии виниров):** нарушение адгезии (попала влага при фиксации), то есть клей остаётся на брежете. Пациент не оплачивает повторную фиксацию, а обязан только оплатить стоимость брекетов, в случае их поломки или потери.

В случае поломки ортодонтической дуги или иных элементов брекет-системы, стоимость новой дуги (элемента) оплачивается Пациентом.

8.4.3. При поломке съемной ортодонтической конструкции (ортодонтический съемный аппарат) по вине Пациента ремонт (починка) ортодонтической конструкции или стоимость ортопедической конструкции оплачиваются Пациентом согласно действующему Прейскуранту Персональной студии виниров.

9. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

9.1. Терапевтическая стоматология:

9.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены);
- выпадение пломбы.

9.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

9.2. Ортопедическая стоматология:

9.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Персональной студией виниров в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров - изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе; перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе; перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза; перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

10.1. Настоящее Положение действует с момента его утверждения Генеральным директором ООО «Персональная студия виниров».

10.2. Исполнитель несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих гарантийных обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством при наличии своей вины.