

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Семейная стоматологическая
клиника 32 Дент»



~~Селин Е.В.~~

«30» марта 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы при оказании стоматологической помощи в ООО «Семейная стоматологическая клиника 32 Дент»

І. Общие положения

Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между Обществом с ограниченной ответственностью «Семейная стоматологическая клиника 32 Дент» (далее Клиника) и пациентом при оказании стоматологической помощи, за счет личных средств пациента, средств предприятий, учреждений, организаций, заказывающих платные стоматологические услуги в пользу пациента (пациентов). Положение также закрепляет права клиники в соответствии со ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы и обязанности клиники по устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока и по истечении срока гарантии в пределах установленных сроков службы.

Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения, предназначено для использования персоналом, участвующим в процессе оказания стоматологических услуг, ознакомления с ним пациентов (заказчиков) и действует до его изменения либо принятия в новой редакции.

Базовыми документами являются:

- Гражданский кодекс РФ (часть вторая);
- Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

ІІ. Основные понятия

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, при этом пациент обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем изделие.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с

момента окончания работ по оказанию комплексной стоматологической помощи.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке (в том числе стандартам медицинской помощи) или условиям договора, или целям оказания стоматологической помощи, который должен быть безвозмездно устранен Клиникой в течение действующего гарантийного срока.

Существенный недостаток работы, услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено Клиникой в течение 20 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.

III. Порядок предоставления гарантии

В соответствии с действующим законодательством, Клиника в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы (оказания услуги), если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результатами работ, действий третьих лиц и/или обстоятельств непреодолимой силы.

В соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель своевременно предоставляет потребителю информацию об установленных гарантийных сроках (в виде настоящего Положения, информации на стенде, либо в виде записи в медицинской карте). В противном случае пациент вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги.

Также Клиника своевременно предоставляет пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексной стоматологической помощи, а именно - рекомендовать пациенту проведение 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).

Клиника не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения правил использования результата работы.

При оказании стоматологической помощи в рамках программ добровольного медицинского страхования предусматривается, что в случае установления страховой медицинской организацией гарантийных сроков выше, чем в соответствии с данным Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при повторной обработке и пломбировании корневых каналов;
- при профессиональной чистке зубов;
- при наложении повязки (временной пломбы);
- при амбулаторных хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- при лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);
- при отбеливании зубов.

-лечение зубов мудрости.

Кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются: при установке на зубы декоративных накладок (возможна лишь бесплатная повторная установка декоративной накладки в случае её дебондинга в срок до 6 месяцев с момента выполнения работы при наличии у пациента этой накладки).

IV. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы (Таблицы №1, №2 настоящего Положения). В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости: от индивидуальных особенностей пациента; клинической картины болезни (ситуация в полости рта); наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев».

В терапевтической стоматологии:

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний 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 под протезирование.

Гарантийные сроки и сроки службы 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 покрытие зуба коронкой.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения 4 критериев:

1) анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;

2) краевое прилегание. Определяется с помощью зондирования - пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд задерживается, видимой щели нет;

3) изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);

4) рецидив кариеса по краю пломбы (в норме - отсутствует);

5) выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба.

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

Таблицы №1

№п/п	Виды работ	Срок гарантии
1	Кариес на жевательной поверхности зубов	1 года
2	Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1 год
3	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1 год
4	Кариес на контактной	1 год

	поверхности резцов с разрушением угла коронки, кариес в придесневой области	
--	---	--

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется.

4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

В ортопедической стоматологии:

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или(и) зубных рядов челюстей 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.

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

Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров - изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- изменение цвета протезов;
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- отлом кламмера;
- при изготовлении вкладок и виниров - выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

Таблица №2

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии
1	Несъемные ортопедические конструкции (одиночные коронки, мостовидные протезы)	2 года
2	Временные и провизорные коронки	1 мес.
3	Съемные ортопедические конструкции (акриловые протезы)	1 года

4	Съемные ортопедические конструкции (бюгельные)	3 года
5	Съемные ортопедические конструкции (ацеталовые, нейлоновые)	2 года

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется.

3. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и срок службы устанавливается 1 месяц.

4. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

5. При неправильной эксплуатации зубных протезов (жевательная эффективность не восстановлена в полном (достаточном) объеме) клиникана ортопедическое стоматологическое лечение гарантию не предоставляет.

Гарантии на имплантацию.

Следует разделять срок службы и гарантии на сам имплантат и гарантии на результаты протезирования с применением имплантации.

В имплантологии существуют 3 вида гарантий:

- на имплантат,
- на коронку,
- на услуги клиники.

Гарантию на имплантат даёт сам производитель. *Имплантаты системы ALPHA BIO – 10 лет.* Поэтому если имплантат сломается или нарушится его целостность в течение 10 лет - компания-производитель заменит сам имплантат бесплатно на новый. Гарантия на имплантацию начинается со дня операции по имплантации.

Мы получаем имплантаты у Официальных поставщиков и гарантируем его замену в период гарантийного срока.

Гарантию на медицинские услуги по имплантации (приживление импланта) предоставить невозможно, нельзя предсказать успешность его приживления по причине специфике самой операции, особенностей десен и костной ткани пациента и реакции организма. В случае отторжения импланта, что потребует его удаления до начала протезирования, у пациента есть возможность в течении 6 (шести) месяцев переустановить имплант без оплаты, но любая дополнительная операция, например, проведение костной пластики, пластики мягких тканей, а также материалы для этих манипуляций, в случае необходимости, оплачиваются согласно прейскуранту.

В случае невозможности операции переимплантации:

1. Врач предложит альтернативное протезирование (съемные или мостовидные протезы). Клиника «Семейная стоматологическая клиника 32 Дент» выполнит все работы по альтернативному протезированию за свой счет (в пределах стоимости установленного имплантата).

2. Если пациент отказывается от первого пункта, клиника вернет средства, потраченные пациентом на имплантацию за вычетом стоимости самого импланта.

Гарантийные сроки и сроки службы имплантов после протезирования не устанавливаются, т.к. данные сроки во многом зависят от состояния организма, сопутствующих заболеваний (которые есть или могут появиться), особенностей диеты и нарушений пищевого поведения, а также курения. На данном этапе развития современной медицины нет тестов, по которым можно прогнозировать, предвидеть как данные заболевания отразятся на плотности кости вокруг импланта и изменения десны, что в целом и определяет сроки службы имплантов. Гарантийные обязательства на все дальнейшие виды стоматологических услуг сохраняются только в случае рекомендаций по проведению

профессиональной гигиены полости рта. В случае невыполнения этих рекомендаций гарантия не сохраняется.

V. Условия прекращения гарантийных обязательств

Гарантийные обязательства прекращаются:

1. Если в течение года врач-стоматолог Клиники сделал 2 отметки о плохой гигиене полости рта с подписью пациента в медицинской карте пациента.

2. Заказчик пропускает плановые профилактические осмотры у врача-стоматолога клиники каждые 6 месяцев (отсутствуют записи в истории болезни пациента).

3. Заказчик отказывается проходить рекомендованные врачом-стоматологом процедуры.

4. Заказчик не сообщил о прохождении стоматологического лечения в других лечебных учреждениях.

5. Заказчик не обращался в клинику Исполнителя при возникновении дискомфорта и других проявлениях в области проведенного лечения.

6. При неправильной эксплуатации зубных протезов (жевательная эффективность не восстановлена в полном (достаточном) объеме) клиника на ортопедическое стоматологическое лечение гарантию не предоставляет.

7. При физическом повреждении (зубов, ортопедических конструкций, имплантатов) под воздействием внешних факторов гарантия аннулируется.

8. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и срок службы устанавливается 1 месяц.

В случае обращения Заказчика за неотложной стоматологической помощью в другие лечебные учреждения, но не позднее 3-х дней после обращения в это учреждение, должен предоставить выписку из медицинской карты и рентгеновские снимки. В этом случае, вопрос о сохранении гарантии будет решаться в индивидуальном порядке.