

Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ООО «Альянс»

1. Общее:

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

1.2 Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в ООО «Альянс» стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.3 Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах №1 и №2 не имеют установленных сроков годности 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.

1.4 Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанные услуги), пациент вправе, потребовать безвозмездного устранения их недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте.

1.5 Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, принять письменное заявление от пациента по вопросу гарантийного обслуживания.

2. Правила предоставления гарантий:

2.1 На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие ошестествленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2 Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.3 В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. 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, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

2.4 При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами №1, №2 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

2.5 В случаях когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить названное в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

3. Гарантия не распространяется:

3.1 На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках

3.2 На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

3.3 На ремонт и перебазировку съемного протеза.

3.4 На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

4. Прекращение действия гарантии:

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- При несоблюдении рекомендаций врача;
- При несоблюдении гигиены полости рта;
- При неявке на очередной профилактический осмотр.

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

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

5.2 После осмотра, врач принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5.3 При недоверии к врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к Главному врачу или Директору клиники.

Таблица №1 «Виды работ и средние сроки гарантии по терапевтической стоматологии» (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Виды работ:	Гарантийный срок
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:	
- Кариес на жевательной поверхности зубов	1 год
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1 год
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	1 год
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	6 мес
- Покрытие пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп	6 мес
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта:	
- Кариес на жевательной поверхности	6 мес
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	6 мес
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	6 мес
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла	1 мес
- Кариес в придесневой области	6 мес
- Работа в корневых каналах по диагнозу пульпит	1 год
- Пломба с парапульпарными штифтами	6 мес

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%.

3. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

4. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

Таблица №2 «Виды работ и средние сроки гарантии и службы по ортопедической и ортодонтической стоматологии» (коронки, протезы, съемные ортодонтические аппараты)

Виды работ:	Гарантийный срок
Вкладки восстановительные	1 год
Керамические виниры	1 год
Вкладки культевые-штифтовые	1 год
Коронки цельнолитые	1 год
Коронки металлокерамические	1 год
Импресс керамика (безметалловая керамическая коронка)	1 год
Коронки на основе диоксида циркония	1 год
Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год
Полные съемные пластинчатые протезы	6 мес
Частичные съемные пластинчатые протезы	6 мес
Бюгельные протезы	1 год
Имплантиция	1 год
Съемный пластиночный ортодонтический аппарат	14 дней

Примечание:

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

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

3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии определяются в соответствии с конструкцией протеза. Гарантийный срок исчисляется с момента установки готового зубного протеза.

4. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента.

5. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).

* *Индекс КПУ – сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного.*

Ознакомлен/согласен: