

Положение о гарантийных обязательствах

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Медис»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27)

ООО «Медис» сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

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. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

В течение гарантийного срока замечания пациентов рассматриваются по письменному заявлению.

4. 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
- Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

5. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (в лице клиники, оказывающей стоматологические услуги) обязан:
- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

7. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель 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, либо в гарантийном паспорте).

Также исполнитель рекомендует 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).

В случае несоблюдения пациентом указанных требований , последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8.Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1, 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.

9.Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Приложения:

1.Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.

2.Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.

3. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической хирургической помощи.

4. Гарантийные сроки и сроки службы при имплантации зубов.

5. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортодонтической помощи.

Приложение

1

СРОКИ

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

1.Терапевтическая стоматология

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;

при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов;

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация	1 год	2 года
1.4.	Пломба из хим. композита (жидкость – порошок)		
1.4.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.5..	Пломба из композита светового отверждения		
1.5.1.	I класс по Блэку	1 год	1 год
1.5.2.	II класс по Блэку	1 год	1 год
1.6..	III, IV, V класс по Блэку	1 год	1 год
1.6.1.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	1 года
1.6.2.	Виниры	9 месяцев	1,5 года

**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%.**

Индекс КПУ-Этот индекс используется для оценки интенсивности кариеса у пациентов и основан на подсчёте количества кариозных (К), пломбированных (П) и удалённых (У) зубов.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок **3 (три) месяца**. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока переделывается бесплатно;

при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — **гарантия 3 недели**.

Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — **гарантия 1 неделя**.

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т. е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Медис». В рассмотрении таких замечаний пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент обязан проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год.

Приложение №2

СРОКИ службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

2. Ортопедическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Безметалловые	1 года	2 года
2.2.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из пластмассы	9 месяцев	1 год
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.3.	Безметалловые	1 год	1,5 года
2.3.4.	Цельнолитые	9 месяцев	1,5 года
2.4.	Штампованные коронки из стали	1 год	2 года
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:	6 месяцев	1 год
2.7.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.8.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.9..	Мостовидные протезы		
2.9.1.	Паянные:		
2.9.1.	Из стали	1 год	2 года
2.9.2.	Цельнолитые:		
2.9.2.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.9.3.	Цельнолитые с облицовкой:	1 год	2 года
2.9.3.1.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.9.4.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.9.5.	Безметалловые	1 год	2 года
2.1.10.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.13.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

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 имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

Возможные случаи снижения гарантии

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

*Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;

*Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в год.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен; 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 переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Пациент должен соблюдать условия по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент обязан проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

К временным ортопедическим работам относятся:

временные коронки;

временные замещающие протезы.

На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

Выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кляммеров).

Обращаем Ваше внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до Вашего сведения с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте.

Приложение № 3

3. Хирургическая стоматология.

После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

в течении **6 месяцев** не возникает осложнений

удаление проведено полностью (т. е. отсутствуют частицы зубов).

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору клиники.

Приложение 4

СРОКИ

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

4. Имплантология

Клиника предоставляет пациенту гарантию на **технические изделия (имплантаты) на срок – 5 лет** с момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в три месяца. Если отторжение произошло из-за проблем с некачественной конструкцией имплантата, то в этом случае имплантат извлекают и он будет заменен на новый за счет компании - производителя.

Клиника не гарантирует 100% приживаемость имплантанта, т.к. имплантант является инородным телом и неизвестна реакция организма на его вживление, однако в 95-97% случаев происходит приживление имплантатов.

Гарантия не распространяется: на операции остеопластики, включая синуслифтинг. Поскольку эти вмешательства основаны исключительно с надеждой на регенерацию костной ткани, а то, как она будет идти — целиком и полностью зависит от организма пациента, а также на пластику мягких тканей. По той же причине.

Приложение 5

СРОКИ службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

5. Ортодонтия

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Ортодонтическая стоматология как научная дисциплина, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Клиника гарантирует:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.
- гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты), в течение всего срока ношения ортодонтической конструкции.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и составляет 1 год.

Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механической и адгезивной.

Механическая. По вине пациента. При этом клей остается на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до 3 раз за курс лечения, пациент обязан оплатить фиксацию согласно установленным расценкам, стоимость брекетов лишь в случае их поломки или потери. В противном случае клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

Адгезивная. Обусловлена нарушением адгезии (попала влага при фиксации). Клей остаётся на брежете. Повторная фиксация пациентом не оплачивается. Оплата взимается только за брекет в случае его потери или поломки.

Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, не реже 1 раз в 3 месяца

- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

В случае поломки ретенционного аппарата пациент должен немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

Стоматологические заболевания, которые 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.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов.

МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

1 Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- *Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- * Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- * Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- * Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- * Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/нарушены);

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые

безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока,

установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- * выпадение пломбы,
- * подвижность пломбы,
- * отлом части пломбы,

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

2 Ортопедическая стоматология.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются 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.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- * при изготовлении вкладок, виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части вкладки, винира,
- * нарушении целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол (скол, отлом) облицовки,
- * неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба,
- * перелом протезов.