

«Утверждаю»
Директор Общества с ограниченной ответственностью
«КЛИНИКА ОРТОДОНТИИ СОКОЛОВОЙ»
Соколов Н. А.

«28» Августа 2017г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Клиника Ортодонтии Соколовой»

1. Общее.

1.1. 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).

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Клиника Ортодонтии Соколовой» (далее именуемая Клиника).

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

1.4. 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.

Гарантийный срок — это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (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 переданную ему Клиникой вещь.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы — это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента.

2. 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 приложениях к Договору с четкой формулировкой: «Гарантия _____ дней», «Гарантия _____ месяцев». Во всех случаях, когда гарантийные сроки не установлены вышеозначенным образом, гарантийный срок и срок службы устанавливаются каждый равным 1 неделе в связи с особенностями биологического организма человека.

2.1. 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.

Виды работ (таблица 1):

Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:

	Сроки	
	Гарантийный	Службы
Кариес на жевательной поверхности зубов	24 мес	24 мес
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	24 мес	24 мес
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	24 мес	24 мес
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки, кариес в придесневой области.	24 мес	24 мес

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.

2.2. 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.

Виды работ (таблица 2):	Сроки	
	Гарантийный	Службы
Вкладки:		
из безметалловых материалов	24мес	24мес
из металла	24мес	24мес
из композиционных материалов	24мес	24мес
культевые штифтовые металлические	24мес	24мес
Несъемные коронки	24мес	24мес
Несъемные мостовидные протезы	24мес	24мес
Съемные протезы	12 мес.	12мес
Бюгельные протезы	12мес	12мес
Замковые элементы съемных протезов	6 мес	6 мес
Имплантаты (установленные Клиникой)	24мес	24мес
Конструкции при протезировании на имплантатах	12мес	12мес
Виниры	12мес	12мес

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.
6. На случай предоставления услуг по требованию пациента, расходящемуся с предложенным врачом планом лечения (о чем делается соответствующая запись) - 1 день, все переделки выполняется за счет пациента.

7. На любые работы с зубами, каналы которых ранее были пролечены не специалистами Клиники устанавливаются гарантийные сроки - 1 неделя. Перелечивание таких зубов является очень рискованным и непредсказуемым процессом. Просим особенно внимательно прочитать этот пункт и все обдумать до начала лечения, поскольку перелечивание корневых каналов является одной из наиболее дорогих и непредсказуемых манипуляций. Если результат перелечивания не будет положительным и зуб будет удален в сроки более 1 недели от окончания лечения каналов, деньги за лечение и протезирование этого зуба возвращены не будут.

Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в приложениях к договору.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз.

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний 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 и срок службы 1 день, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Важное замечание.

1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);

- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (план лечения).

2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

2.3. В хирургической стоматологии.

Клиника гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствие с клинической ситуацией.

2.4. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К этому числу относятся работы (услуги) не о вещественные, на которые гарантии не устанавливаются:

- повторное эндодонтическое лечение;

- профессиональная гигиена;

- наложение повязки (временной пломбы);

- операция с цистэктомии с резекцией верхушки корня и прочие хирургические манипуляции;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов;
- ортодонтию;

3. Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике.

3.1. Обработка и пломбирование корневых каналов.

Практический опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 95% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма, состояния зубов и индивидуальной анатомии системы корневых каналов.

3.2. Постановка имплантатов.

- Среднестатистические показатели успешности имплантации с последующим протезированием – 99%. Курение, бруксизм (ночное скрежетание зубов) является основными факторами риска имплантации в отдаленные сроки.
- В случае не приживления имплантата повторная установка имплантата в рамках согласованного плана лечения осуществляется за счет Клиники. При невозможности повторной имплантации, сумма внесенная за оплату услуг имплантации, учитывается при протезировании или возвращается пациенту 50% стоимости.
- В случае отказа от установки зубного протеза на установленные исполнителем имплантаты гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются.

3.3. Заболевания пародонта.

Пародонтологическое лечение является успешным в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач), что проявляется стабилизацией процесса и длительной ремиссией.

Гарантия на все виды оказанных услуг полностью утрачивается, если:

- При возникновении проблем с какой-либо стоматологической конструкцией пациент не уведомляет лечащего врача нашей клиники в срок до 7 дней включительно и не обращается в клинику в сроки, определенные лечащим врачом после его уведомления.
- При лечении любого вида стоматологической патологии в другой клинике без предварительного уведомления лечащего врача и соответствующей записи в истории болезни.
- Выполнено протезирование в другой клинике на имплантатах, установленных Исполнителем.
- В случае неоплаты любой фактически оказанной Заказчику услуги сроком более 1 недели с момента оказания услуги.
- В случае неявки на бесплатный плановый профилактический осмотр в сроки до 4 месяцев.
- При любом самостоятельном вмешательстве пациента в гарантийную стоматологическую конструкцию.
- При появлении осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом, или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций и назначений.

- В случае последствий травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (ушибы и переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т.п.). Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве, перекусывания особо твердых предметов, сильного химического, термического, радиационного и прочего воздействия.

- Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются при заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение данного заболевания.

- В случае предоставления недостоверных сведений при оформлении медицинской документации.

Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются:

- на все ортопедические конструкции, кроме указанных в таблице 2, такие как временные съемные и несъемные протезы, несъемные конструкции выполненные из пластмассы, адгезивные несъемные конструкции, ортодонтические аппараты. Такие конструкции рассматриваются как временные и не имеют гарантийных сроков.

- дуги, ленты и прочие материалы используемые при пародонтологическом и ортодонтическом лечении зубов.

- на все виды зубных украшений, на крепежные элементы применяемые в хирургической стоматологии и ортодонтии.

- на втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировку съемных протезов.

- при письменном отказе пациента от гарантийных обязательств.