

«Утверждаю»
Директор ООО «Семейная стоматология»
Ионина Э.В.
2 февраля 2018



Положение о **«Порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги»** в ООО «Семейная стоматология»

Общие положения

В соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей" (в редакции ФЗ РФ №2-ФЗ от 09.01.96 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 04.10.12 г. №1006) организация обязана установить гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологических услуг.

ООО "Семейная стоматология" информирует пациента, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии №ЛО-72-01-00-26-99 от 02 февраля 2018 года, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, пациент должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО "Семейная стоматология".

В соответствии с установленными гарантиями ООО "Семейная стоматология" безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями пациентом предварительно сообщенных ему условий гарантий.

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО "Семейная стоматология"

1. Услуги по терапевтической стоматологии

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связанных с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.

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 течение гарантийного срока переделывается бесплатно;

При повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) - отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на год).

Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфораций стенки корневого канала или дна полости зуба при лечении в другом лечебном учреждении - отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (на 1 год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу. Комбинированная гарантия предоставляется в случае изменения диагноза: при лечении зубов по глубокому кариесу, на пломбу в полном объеме (т.е. на 1 год), лечение корневых каналов производится за счет пациента.

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 стоматологической поликлиники.

В случае постановки временной пломбы (срок определяется лечащим врачом) при пропуске назначенного визита для замены временной пломбы на постоянную, может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов или других манипуляций. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время, с момента постановки временной пломбы до назначения к стоматологу для замены ее на постоянную.

№	Наименование	Срок гарантии
1	Пломба из светоотверждаемого материала	1 год
2	Пломба из хим. композита и стеклоиномерного цемента	6 месяцев
3	Виниры из композитного материала	9 месяцев
4	На лечение пульпита	0-6 месяцев
5	На лечение периодонтита	0-6 месяцев



Примечание:

При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70 %.

Гарантия аннулируется при нарушении со стороны пациента графика профилактических осмотров (не реже одного раза в год), гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток, пенки и др.).

2. Услуги по ортодонтической стоматологии

К ортодонтическому лечению относят услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. Ортодонтическая стоматология - неточная наука, поэтому врач, проводящий лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов.

Исполнитель гарантирует:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии и подбор соответствующей ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Наименование (ретенционные аппараты после снятия брекетов)	Срок гарантии
1	Несъемные ретейнеры	12 месяцев
2	Вестибулярная пластинка	6 месяцев
3	Съемный протез	6 месяцев

Примечание:

Гарантийный срок действует с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Гарантия аннулируется

- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных зубных паст и специальных щеток, очищающих зубных пенки, таблеток и др.);
- в случае поломки, утери ортодонтического аппарата по вине Пациента, изготовление нового осуществляется за отдельную плату;
- после завершения лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата;
- в процессе лечения пациент не соблюдает правила по использованию съемных ортодонтических конструкций, трейнеров, ЛМ-активаторов (не носит).



3. Услуги по хирургической стоматологии

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба проведено полностью с адекватным хирургическим вмешательством, максимально безболезненно.

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору поликлиники. Амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические - стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения, и дается комбинированная гарантия.

Исполнитель гарантирует:

- гарантия на операцию по установке имплантата 1 год
- полное приживление имплантатов в 95% случаев. Срок гарантии и срок службы определяются в соответствии с конструкцией протеза;
- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов российских и зарубежных фирм;
- операция будет проведена в соответствующих условиях уровня стерильности;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

4. Услуги по 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, цельно керамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;
- съемные конструкции: полные съемные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);
- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

№	Наименование	Срок гарантии
1	Вкладки: культевые штифтовые металлические цельноциркониевые	1 год
2	Коронки: из пластмассы из металлокерамики цельнокерамические, керамические виниры цельнолитые цельнолитые, с облицовкой из пластмассы	6 месяцев 1,5 года 1,5 года 1,5 года 1,5 года



4	Мостовидные протезы: цельнолитые	1 год
5	Мостовидные протезы: цельнолитые, с облицовкой из пластмассы	1 год
6	Мостовидные протезы: металлокерамические	1,5 года
7	Мостовидные протезы: цельнокерамические	1,5 года
8	Бюгельные протезы	1 год
9	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев
10	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев
11	Напыление	3 месяца

Примечание:

Гарантированный срок службы изделий 24 месяца.

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

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 гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на установку временных ортопедических конструкций. 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 со стоматологической поликлиники и врача-стоматолога снимается.

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

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

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач.



- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

Исполнителем может быть установлен сокращенный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает пациенту с записью в амбулаторной карте.

Гарантия аннулируется при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

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

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

- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования.

Указанные сроки гарантий и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- 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.;
- Пациент в процессе лечения, или течения срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием 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;
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (регулярность профилактических осмотров, проведение профессиональной гигиены, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами);



- Если после лечения в период действия гарантии 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 или лечение других заболеваний);
- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результат лечения;
- Естественный износ матриц съемных протезов;
- Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение, с соответствующей записью в амбулаторной карте;

