

Положение

об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Яблоков и Ко»

1. Общее

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ, от 21.11.2011, 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 04.10.2012г. №1006).

1.2. Настоящее Положение определяет гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Яблоков и Ко» (далее именуется Клиника),

1.3. В целях настоящего Положения, с учетом п.28 Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил оказания платных медицинских услуг, Клиника должна предоставить пациенту (по его требованию и в доступной для него форме) информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях. В том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

1.4. Гарантийный срок на медицинские изделия обозначает срок, в течение которого изготовитель (их производитель) ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие дефектов, при условии соблюдения пациентом правил пользования таким изделием.

1.5. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента оказания услуги.

2. Безусловные гарантии

Безусловные гарантии в Клинике даются пациентам в обязательном порядке; во всех случаях оказания стоматологической помощи пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума врачей;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предварительного) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в Клинике;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая должным профессиональным уровнем специалистов, современными диагностическими средствами и данными дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при

необходимости упреждения нежелательных последствий;

- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в пол года;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом);
- совокупность безусловных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

3. Прогнозируемые гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике.

3.1. Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы).

3.2. Гарантийный срок – это период бесплатного устранения Клиникой устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

3.3. К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности зуба, возникшей после лечения, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

3.4. Срок службы – это период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки возникшие после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т.п.).

3.5. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) в виду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- профессиональное отбеливание зубов;
- временная пломба;
- временная коронка;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.) – в данных случаях Клиника гарантирует, что услуги/работы выполнены качественно и согласно стандартам оказания медицинской помощи/предоставления медицинских услуг;
- установка зубного имплантата (невозможно установить конкретный срок службы ввиду индивидуальности организма каждого пациента);
- лечение воспаления десны и окружающих тканей зуба;
- пломбы, установленные на временные зубы (невозможно установить конкретный срок службы ввиду индивидуальности организма и развития каждого пациента).

3.6. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

3.7. Гарантийные обязательства сохраняются при условиях:

- если в период действия гарантии у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности; приема лекарственных препаратов; вредных внешних воздействий; факторов, связанных с ростом и развитием организма ребенка), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания врача-стоматолога или гигиениста стоматологического;

- если пациент будет посещать Клинику для профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта с частотой, рекомендованной врачом или гигиенистом стоматологическим;
- если в период лечения у врача пациент не будет лечить тоже самое у специалиста другой клиники;
- если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей Клинике;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар или иные травмы, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

3.8. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике

Виды работ (услуг)	Срок гарантии	Срок службы
Терапевтическая стоматология		
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	1 год	2 года
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ):		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес.	1 год
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов.	6 мес.	1 год
- Кариес на контактной поверхности	6 мес.	1 год
- Кариес в придесневой области	6 мес.	6 мес.
Наложение герметика:		
- из композита	1 год	-
Наложение пломбы на временный зуб	6 мес.	-
Ортопедическая стоматология		
Вкладки:		
- из безметалловых материалов	1 год	5 лет
- из металла	1 год	5 лет
- из композиционных материалов	1 год	5 лет
- культевые штифтовые металлические	2 года	5 лет
Винир	1 год	2 года
Коронка цельнометаллическая:		
- из неблагородного металла	1 год	5 лет
- из драгоценного металла	1 год	5 лет
Коронка металлокерамическая	1 год	5 лет
Коронка керамическая на основе диоксида циркония	1 год	5 лет
Съемное протезирование		
Съемный бюгельный протез	1 год	5 лет
Съемный бюгельный протез Dental-D	1 год	5 лет
Съемный бюгельный протез Bredent на замках		
Частичный съемный пластиночный протез	1 год	3 года
Частичный съемный пластиночный протез с металлическим базисом	1 год	5 лет
Полный съемный пластиночный протез	1 год	5 лет
Хирургия		
- дентальный имплантант	1 год	-

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графика профилактических осмотров, рекомендованного врачом-стоматологом, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.