

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

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 04.10.2012г №1006).

1.2 Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в ООО «Здоровая семья» 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 **Срок службы**- это период, в течении которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существующие недостатки, возникшие по его вине. Срок службы исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента комплексной стоматологической помощи и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

Недостаток работы, услуги- несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или целям, для которых работа, услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Существенный недостаток- это недостаток, который делает невозможным или

требуются большие затраты (например: полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течении 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами и третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.6 ООО «Здоровая семья» обязано:

- в течении установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течении установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

2. Правила предоставления гарантий:

2.1 В ООО «Здоровая семья» на проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие овеществлённый 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

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 Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

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

3.5. На лечение зубов с незаконченным формированием корней

3.6. На лечение зубов «мудрости» или восьмых зубов обеих челюстей в силу их анатомических особенностей

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;
- при исправлении недостатков в других клиниках до осмотра врачами ООО «Здоровая семья».

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 проблемы, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

ООО «Здоровая семья» оставляет за собой право требовать подтверждение надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантийное обслуживание в ООО «Здоровая семья»

5.3 При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к другому специалисту ООО «Здоровая семья».

6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ.

6.1. Услуги по терапевтической стоматологии

6.1.1.К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

6.1.2.Признаками завершения лечения являются:

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

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании терапевтической помощи

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
3.	Пломба из композита светового отверждения		
3.1	I класс по Блэку	1 год	2 года
3.1.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
3.1.	III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
2.	Виниры	9 месяцев	1 год

3. Гарантия на лечение временных (молочных) зубов у детей - **6 месяцев**. За исключением пункта 2.6 настоящего положения и при соблюдении представленных ниже примечаний.

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и при медленно текущем процессе.
При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.

6.2. Услуги по ортопедической стоматологии

6.2.1.К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и

- 6.2.2. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте стоматологического больного и заказ-наряде.
- 6.2.3. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:
- на установку временных ортопедических конструкций;
 - при наличии 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;
 - при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.
- 6.2.4. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в медицинской карте стоматологического больного.
- 6.2.5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.
- 6.2.6. **До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:**
- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
 - выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).
- 6.2.7. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 6.2.8. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;
- 6.2.9. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортопедической помощи**

Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
Виниры	9 месяцев	1 год
Вкладка из металла	1 год	2 года
Коронки из пластмассы	9 месяцев	1 год
Коронки из пластмассы временные	1 месяц	1 месяц
Коронки из металлокерамики	1 год	2 года
Стальные коронки	0,5 года	1 год
Цельнолитые коронки	1 год	2 года
Коронки на имплантате	1 год	2 года
Мостовидный протез из	1 год	2 года

мостовидный протез		
Цельнолитой мостовидный протез	1 год	2 года
Бюгельный протез	1 год	2 года
Частичный съемный пластиночный протез	0,5 года	1 год
Полный съемный пластиночный протез	0,5 года	1 год
Реконструкция металлокерамического м/п	1 день	2 недели
Мостовидный протез на имплантате	1 год	2 года
Использование фасеток	3 мес	6 мес

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

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