

Утверждаю:  
директор ООО «ДенталКлиник»

\_\_\_\_\_ О.Б. Троян

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2012 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

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

1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «ДенталКлиник» (далее – Клиника) и пациентом/заказчиком при оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств. Клиника строго руководствуется:

- Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан»
- Федеральным законом «О защите прав потребителей»
- Утвержденными отраслевыми стандартами.

2. Настоящее положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на производимые в Клинике стоматологические услуги, работы, правила их установления и изменения.

3. Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, в соответствии с существующими технологиями, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории Российской Федерации.

4. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической услуги, пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья (с учетом их права и желания получать ее);
- проведение консультации и консилиума;
- 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;
- установление полного стоматологического и гигиенического диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, разрешенных к использованию;
- индивидуальный подбор анестетиков, с учетом возраста пациента, его аллергического статуса, показателей общего здоровья и собственного опыта лечения;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- проведение мероприятий по устранению или снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- определение степени 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).

**5. Гарантийный срок** – это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного (бесплатного) устранения выявленных недостатков. В период гарантийного срока Клиника обязуется устранить недостатки за свой счет, если не докажет, что данный случай не является гарантийным и неблагоприятные последствия связаны с обстоятельствами, возникшими после принятия работы Заказчиком вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц, непреодолимой силы, иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Положением.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам), технологиям и условиям договора.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, то есть с момента оказания услуги. Средние Гарантийные сроки на стоматологические услуги, предоставляемые в Клинике, составляют 1 год.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги. Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается лечащим врачом и указывается в медицинской документации с учетом обстоятельств установления гарантии.

**Обстоятельства установления гарантий** – это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут оказать влияние на результат лечения определенным образом – позитивно, нейтрально или негативно:

- состояние здоровья пациента – наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные о здоровье);
- ситуация в полости рта пациента – как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков, **состояние гигиены**);
- объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения – какие невыполненные рекомендации, как и насколько сильно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);
- сложность выполненной работы – необычность случая, запущенность заболевания, лечение ранее данного зуба, многофакторная причинная обусловленность;
- особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения – как и насколько они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

Отдельные обстоятельства установления гарантии указаны в п. 10 настоящего Положения.

Стоматологические услуги по некоторым стоматологическим заболеваниям, указанным в приложении № 1, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их оказание связано с большой степенью риска возникновения осложнений. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

**6. Срок службы** – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки, возникшие по ее вине**. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия услуги.

**Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо

который не может быть устранен без несоизмеримых затрат (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае возникновения **существенных** недостатков в выполненной услуге пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, **если докажет**, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента по вине Клиники. Указанное требование должно быть удовлетворено в течение 30 дней со дня его предъявления, с приложением подтверждающих документов.

Срок службы на стоматологические услуги Клиники составляет: до 2 лет. На ортопедические конструкции срок службы составляет до 5 лет.

Клиника доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии путем размещения информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре, либо в Правилах оказания стоматологических услуг, либо в настоящем Положении.

7. Гарантия предоставляется при условии выполнения пациентом следующих требований:

- посещать своего лечащего врача не менее одного раза через каждые 6 месяцев от последнего приема, соблюдать периодичность профилактических осмотров, назначенных лечащим врачом;
- осуществлять каждые 6 месяцев профессиональную гигиену полости рта;
- соблюдать все рекомендации лечащего врача;
- соблюдать сроки предполагаемого врачом лечения, выполнять согласованный план лечения;
- соблюдать индивидуальную гигиену полости рта;
- информировать врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;
- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, обратиться в Клинику, не устранять недостатки в другой медицинской организации (при обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки).

**В случае несоблюдения пациентом установленных требований, гарантийные обязательства Клиники прекращаются.**

**Гарантийные сроки и сроки службы результатов терапевтической стоматологической помощи в стоматологической клинике ООО «ДенталКлиник»**

Наименование		Срок гарантии
Пломба из композита светового отверждения	Iкласс по Блэку	1год
	IIкласс по Блэку	1год
	III,IVклассы по Блэку	1год
	Vкласс по Блэку	6 мес

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи в стоматологической клинике ООО «ДенталКлиник»**

Наименование		Срок гарантии
Вкладки	из металла	1год
	из металлокерамики	1год
	из фарфора	1год
	из керамика	6месяцев
Виниры		9месяцев
Коронки	Временные из пластмассы(способ горячей полимеризации)	9месяцев

	из металлокерамики	1год	
	временные коронки	2недели	
	из керамера	9месяцев	
	штампованные из стали	1год	
	штампованные из стали с пластмассовой фасеткой	6месяцев	
	Цельнолитые	1год	
	Цельнолитые на облицовку	6месяцев	
Мостовидные протезы	Паяные	из стали	1год
	Цельнолитые		1год
	Цельнолитые с облицовкой	из пластмассы	6месяцев
		из керамера	6месяцев
		из керамики	1год
Из металлокерамики		1год	
Бюгельные протезы (каркасные)		1год	
Пластиночные протезы	Частичные съемные	1год	
	Полные съемные	1год	
Временные пластиночные протезы разобщающиеся, имедиат протезы (при условии проведения плановых перебазировак 1раз в 1-1,5 мес.)		3мес.	

8. Лечащий врач имеет право установить более длительный гарантийный срок, при этом обязательно делается запись в медицинской амбулаторной карте (при условии полной санации и восстановления жевательной функции на 100 %). Лечащий врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу при посещении пациентом профилактического осмотра через 6 месяцев после оказания определенной услуги, с обязательной записью в амбулаторной медицинской карте.

**При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.**

9. Гарантия не распространяется:

- В случае если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

- В случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой.

- При отказе пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, перелечивание корневых каналов),

- На лечение корневых каналов при повторном лечении зуба в случае появления болей, (осложнений), как результата ранее леченого начального пульпита (глубокого кариеса).

- В случае возникновения патологии, связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учетом процента успешности лечения.

- на детей в возрасте от 6 до 11 лет при лечении постоянных зубов с несформированными верхушками.

10. Существующие врачебные методики не позволяют дать полной гарантии при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает лечащий врач.

- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в данном случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза 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.

- При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок и срок службы уменьшается на все виды стоматологических услуг на 50%.

- На зубы, лечение которых проходило в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний ранее.

Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его амбулаторной медицинской карте (гарантийном талоне).

11. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока пациент первоначально должен обратиться к регистратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а также проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, то Клиника вправе потребовать от пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.

В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же необходимо обратиться к регистратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Обязанность по доказыванию наличия существенного недостатка, возникшего по вине Клиники, обнаруженного за пределами гарантийного срока, но в пределах срока службы, лежит на пациенте (в том числе необходимость проведения экспертизы).

В течение гарантийного срока и срока службы Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой:

- в течение установленного гарантийного срока – устранить все допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные пациентом;

- в течение установленного срока службы – устранить только существенные недостатки.

**Примечание.**

- 1. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.**
- 2. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше установленных Настоящим Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Настоящим Положением устраняются за счет средств страховой компании.**

Приложения:

1. Перечень стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не устанавливается, в силу их специфики

Приложение 1

#### ПЕРЕЧЕНЬ

стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не распространяется в силу их специфики.

1. Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов).
2. Отбеливание зубов.
3. Наложение повязки (временной пломбы).
4. Временные ортопедические конструкции (в том числе пластмассовые коронки).
5. Операция удаления зуба.
6. Операция цистэктомии с резекцией верхушки корня.
7. Операция по установке зубного имплантата.
8. Лечение заболеваний связанных с воспалением периодонта и пародонта.
9. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.
10. На пломбы при разрушении более 50% зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования
11. На лечение детей в возрасте до 5 лет включительно.
12. Реставрация зуба.
13. Установка скайса.