

УТВЕРЖДЕНО
приказом
ООО «ВМ СТОМАТОЛОГИЯ»
от «30» января 2018 г
№ 11-18/19

ПОЛОЖЕНИЕ
О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «ВМ СТОМАТОЛОГИЯ» (далее - Клиника) перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ПП РФ от 4 октября 2012 г. М 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом РФ от 23.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2. Определение понятий

2.1. Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги.

2.2. Срок службы - это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.3. Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение к договору на оказание платных стоматологических услуг).

2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2.5. Безопасность услуги - безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

3. Права и обязанности клиники и пациента

3.1 В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

4. Гарантийные сроки и сроки службы

4.1. На различные виды стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с рекомендованными в Клинике сроками и указываются в разделе 8 настоящего Положения.

4.2. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

4.3. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.

4.4. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:

4.1.1. на установку временных ортопедических конструкций;

4.1.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

4.1.3. терапевтическая подготовка к протезированию проведена не в Клинике.

4.5. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:

4.5.1. на установку временных ортопедических конструкций;

4.5.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования,

4.5.3. Терапевтическая подготовка к протезированию проведена не в Клинике.

4.6. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте стоматологического больного, в том числе:

4.6.1. при наличии подвижности зубов;

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

4.7. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте стоматологического больного, в том числе:

4.7.1. при наличии подвижности зубов;

4.7.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

4.8 На отдельные виды стоматологических услуг (работ), ввиду их неосуществленности, установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным. В этих случаях врач устанавливает и разъясняет пациенту вероятный Процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

5. Исчисление срока гарантии и срока службы

5.1 Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Дополнительного соглашения к договору об оказанных услуг.

5.2 Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

6. Снижение гарантийного срока (срока службы)

6.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющиеся частыми инфекционными заболеваниями;

- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

— нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

6.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%.

6.2.1. При показателе КПУ (кариозно - пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%.

6.2.2. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

7. Отмена гарантийного срока (срока службы)

7.1. Гарантийные сроки срок службы не распространяются на следующие случаи:

7.1.1 Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключения составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;

7.1.2 Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7.1.3 Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

7.1.4. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

7.1.5 В случае отказа Пациента от завершения согласованного плана лечения.

7.1.6 Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.п.).

7.1.7 Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 1 месяц, отсутствие профессиональной гигиены каждые 3 месяца в течение одного года после протезирования, парадонтологического, имплантационного лечения после лечения 1 раз в 6 месяцев приводит к прекращению гарантии. Профилактический осмотр является бесплатным. Мероприятия, проводимые в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.) оплачивается дополнительно.

7.1.8. Просрочка контрольного осмотра (производится 1 раз в 6 месяцев) со стороны Пациента более, чем на 1 месяц, отсутствие профессиональной гигиены после терапевтического лечения 1 раз в 6 месяцев приводит к прекращению гарантии. Профилактический осмотр является бесплатным.

7.1.9 Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

8. Гарантийные сроки службы на определенные виды медицинских услуг

8.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии:

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного		
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	НЕТ	НЕТ
1.4.	V класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения (любая поверхность)	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры	8 месяцев	8 месяцев
4.	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев
5.	Постоянная пломба в молочном зубе	12 месяцев	12 месяцев
6.	Лечение молочных зубов с диагнозом «Пульпит»	До физиологической смены зуба	До физиологической смены зуба
7.	Лечение молочных зубов с диагнозом «Кариес»	До физиологической смены зуба	До физиологической смены зуба

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 30%. При КПУ > 18 - сроки снижаются на 50%.

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

8.3 Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии:

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяца	12 месяца
3.2.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
4.	Бюгельное протезирование	12 месяца	12 месяца
5	Коронки, вкладки, виниры постоянные:		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
5.2.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	12 месяцев
5.3.	Безметалловые (керамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
6.	Протезирование на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев
7.	Починка протезов	24 часа	24 часа
8.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев

8.4. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

8.5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.

8.6. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

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

9. Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работ

9.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение

9.1.1. К терапевтическому лечению относится лечение:

—заболеваний кариеса,пульпита и периодонтита (лечение корневых каналов),

—косметическая стоматология (восстановление или изменение формы и цвета зуба без протезирования, замена пломб),

—подготовка зубов под протезирование.

9.1.2. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения зуба.

9.1.3. Признаки окончания лечения:

—при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;

—при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов.

9.1.4. Гарантия распространяется:

- на лечение кариеса эмали и кариеса дентина;
- на лечение пульпита.

Клиника гарантирует Вам, что:

–поставленная пломба не разрушится, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения).

–При лечении кариеса приостановится разрушение зуба, не возникнет вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы).

–во время лечения пульпита при возможности полной проходимости корневых каналов зуба Вам будет произведено постоянное пломбирование корневых каналов гуттаперчей до физиологической верхушки.

–Мы гарантируем правильный выбор методики лечения и правильно поставленный диагноз.

Ввиду трудности прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

–на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (восстановление керамической вкладкой (разрушение от 40 до 60% объема коронки зуба) или покрытие ортопедической коронкой (разрушение более 60%) - гарантия предоставляется согласно п.п.4.2, 4.3 разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока перделывается 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) - гарантия предоставляется согласно п.п.4.2, 4.3. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме.

–извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении - гарантия предоставляется согласно п.п.4.2, 4.3. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме.

Возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

9.1.5. Гарантия не распространяется:

- на лечение глубокого кариеса (возможно потребуется депульпировать);
- на лечение хронического периодонтита (возможно, потребуются дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления);
- на любое перелечивание зубов (под пломбой возможна большая кариозная полость, перелом или какая-то другая неприятность, тогда потребуется либо более сложное лечение, либо удаление зуба).

9.2. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)

9.2.1. Различают постоянные несъемные, постоянные съемные и временные конструкции:

9.2.2. К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

–Коронки металлические, металлокерамические, безметалловые (на каркасе из оксида циркония или из прессованной керамики), в том числе и на имплантатах.

–Мостовидные конструкции: металлические, металлокерамические.

9.2.3. К постоянным съемным ортопедическим работам относятся:

— Полные и частично съемные пластиночные протезы, бюгельные протезы (в том числе и на имплантатах).

9.2.4. К временным ортопедическим работам относятся:

–Временные коронки.

–Временные замещающие протезы.

9.2.5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом с записью в карте.

9.2.6. Гарантия на ортопедические работы начинает действовать с момента фиксации работы в полости рта. Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

9.2.7. Пациент до момента фиксации ортопедической работы в полости рта имеет 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 (плане лечения).

9.2.8. Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

– Разрушение конструкции или расцементировка постоянной несъемной конструкции.

– Выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

– Разрушение временных конструкций и их расцементирования.

9.3. Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение.

9.2.9. Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащего врача).

9.2.10. При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет. Просим обратить Ваше внимание, что после проведения профессиональной гигиены может уменьшаться отек десны, что приводит к обнажению поддесневых отложений. В данном случае может потребоваться корректирующая процедура, оплачиваемая пациентом.

9.4. Гарантийные обязательства на хирургическое лечение.

9.4.1. После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

– все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией;

– удаление будет проведено полностью (т.е. отсутствуют частицы зубов).

9.4.2. при появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору Клиники.

9.4.3. Относительно удаления кист, опухолей и других новообразований: Клиника гарантирует удаление новообразования, но гарантии на то, что новообразование вновь не появится Клиника не предоставляет.

9.5. Гарантийные обязательства на имплантологическое лечение.

9.5.1. Стоматологическая имплантация - это метод вживления искусственного корня (имплантата) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, бюгельные, мостовидные).

9.5.2. Клиника предоставляет пациенту гарантию на технические изделия (имплантаты) на срок - 10 лет с момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в три месяца. Если мы устанавливаем имплантат, он должен стопроцентно интегрироваться и находиться в нужном положении.

9.5.3. В случае отторжения имплантата(ов) до окончания этапа протезирования на данном импланте(ах) возможны следующие варианты:

– пациенту возвращается сумма, уплаченная им за проведенную стоматологическую имплантацию за вычетом стоимости каждого имплантата;

– пациенту бесплатно проводится повторная имплантация (однократно);

– при желании Пациента возможна замена лечения, в счет уплаченной суммы за вычетом стоимости каждого имплантата;

9.5.4. Вышеперечисленные условия не распространяются на установку имплантата(ов) при которой требовалась предварительное проведение костнопластической операции или синус-лифтинга из-за невозможности прогноза регенерации костной ткани и мягких тканей ввиду индивидуальных особенностей организма Пациента. Использование качественных материалов и инструментов и квалификация врача могут лишь минимизировать, но не исключить риски.

9.5.5. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к доктору или администратору стоматологического центра.

9.6. Гарантийные обязательства на операции остеопластики, включая синус-лифтинг

9.6.1 Клиника не дает гарантии, поскольку эти вмешательства основаны исключительно на надежде на регенерацию костной ткани и на пластику мягких тканей, а то, как она будет идти — целиком и полностью зависит от индивидуальной реакции организма Пациента. Невозможно предсказать 100% наращивание костной ткани в области верхнечелюстной пазухи или альвеолярного отростка в связи с различной способностью десен и челюстных костей к заживлению у каждого пациента, что может проявиться тем, что внедренный во время операции материал для наращивания кости утрачивается. Это может привести к необходимости следующего этапа оперативного лечения, направленного на пластическое замещение костного дефекта.

9.6.2 Срок гарантии обязательно вносится в амбулаторную карту и подписывается пациентом с указанием ФИО (полностью) до начала лечения.