

ГАРАНТИИ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению (утв. Постановлением Правительства РФ №1006 от 04.10.2012 г. «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг») иными нормативными актами.

Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на выполняемые в Стоматологической клинике ООО «Медицинский центр» (далее именуемый Клиника) стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

Гарантия качества лечения – все сотрудники клиники имеют профессиональные сертификаты по специальности и подтверждают их в соответствии с требованиями законодательства. Посещают семинары мастер классы у лучших специалистов разных стран. Все посещения подтверждаются сертификатами.

Гарантийный срок — Гарантийный срок исчисляется с момента завершения оказания услуги (выполнения работы).

Срок службы — это «период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. В течение установленного срока службы исполнитель обязан устранять только существенные недостатки.

2. Правила предоставления гарантий

На выполненные работы пациенту предоставляется гарантия. Сроки гарантии устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

Необходимым условием для предоставления 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.

При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (выполненную работу) необходимо руководствоваться таблицами № 1, 2, 3 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах № 1, 2, 3 не имеют установленных гарантийных сроков 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.

В отдельных сложных случаях, 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. Лечение и протезирование по относительным показаниям может проводиться по настоятельной просьбе пациента, но в таких случаях лечащим врачом устанавливаются иные гарантийные сроки и сроки службы в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуации в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В этих случаях врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», или «Гарантия_ месяцев». Все переделки (изменения

конструкции, терапевтическая подготовка зубов к протезированию) выполняются в дальнейшем за счет пациента.

Предоставления гарантий в терапевтической стоматологии:

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

Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — постоянное пломбирование корневых каналов и покрытие зуба коронкой.

Таблица №1.

Виды работ:	Сроки	
	гарантии	службы
Пломбы из композиционного светоотверждаемого материала	1 год	4 года
Пломбы композиционного светоотверждаемого материала придесневой области	6 мес	2 года
Покрытие зубов из композиционного светоотверждаемого По типу винир (реставрация)	1 год	4 года

Примечание:

1. Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе
2. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или 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 клиники.

Ортопедическая стоматология

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные, пластмассовые коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

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

До момента приемки-передачи ортопедической конструкции, пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует согласованной конструкции при определении плана протезирования (план лечения);
- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма искусственного зуба не соответствует тому, что было согласовано на этапе примерки конструкции).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (отсутствие неадекватных нагрузок, использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, явки на контрольные осмотры с определённой врачом периодичностью) является обязательным. Просрочка контрольного осмотра (установленного врачом и зафиксированного в карте) со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

Гарантия в ортопедической стоматологии:
Таблица №2

Виды работ:	Сроки	
	гарантии	службы
Вкладки восстановительные, культевые штифтовые металлические	1 год	4 года
Виниры, вкладки, безметалловые коронки	1 год	4 года
Коронки и мостовидные протезы цельнолитые; цельнолитые облицованные керамикой, пластмассой, композитом	1 год	4 года
Иммедиат протезы	2 мес	6 мес
Бюгельные протезы	1 год	4 года
Частичные съёмные и полные съёмные пластиночные протезы	1 год	4 года

Примечание:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений, на протезирование с опорой на имплантаты в случае, если прошло более 3-х месяцев со времени установки формирователей десны.
2. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
3. В случае отказа от установки зубного протеза на установленные в Клинике имплантаты гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются.
5. На временные коронки из пластмассы, композитного материала гарантийные обязательства не распространяются, все временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные, рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом (но не более 6 месяцев).

Гарантия в хирургической стоматологии:

Клиника гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствие с клинической ситуацией. В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки, при повторной имплантации в рамках согласованного плана лечения пациентом оплачивается только 35%-50% стоимости работ по повторной установке имплантата.

Гарантии в ортодонтической стоматологии:

К съёмным ортодонтическим конструкциям относятся:

- ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами;
- функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально или промышленным способом (активаторы, корректоры);
- каппы различные по назначению и материалам.

К несъёмным ортодонтическим конструкциям относятся:

все виды брекет-систем, включающие дуги и фиксирующие элементы.

Клиника гарантирует:

- точность диагностики;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- все методики лечения и манипуляции в полости рта будут проводиться в

- соответствии с диагнозом и согласованным с пациентом планом лечения;
- используемые системы и материалы имеют соответствующие сертификаты.

Таблица № 3

Виды работ:	Сроки	
	гарантии	службы
Ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами	3 месяца	6 месяцев
функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально	3 месяца	6-12 месяцев

Примечание:

Повторная фиксация при отрыве брекета проводится безвозмездно при возникновении осложнения в течение 1 суток после фиксации. Все последующие манипуляции оплачиваются в соответствии с прейскурантом.

Не будут приняты к рассмотрению претензии к результатам лечения в следующих случаях:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, просрочка контрольного осмотра, назначенного врачом, более чем на 4 недели ведет к полному прекращению гарантийных обязательств;
- при выявлении попыток самостоятельной коррекции ортодонтической аппаратуры со стороны пациента;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (неадекватных нагрузках, отсутствие использования специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при невыполнении рекомендаций о своевременном необходимом лечении у других специалистов-стоматологов;
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

Гарантия не распространяется:

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице:

- повторное эндодонтическое лечение, т.е. лечение зубов, которые ранее были эндодонтически пролечены в других клиниках;
- установка пломбы при разрушении более 50% коронки зуба (т.е. при наличии показаний для дальнейшего протезирования);
- профессиональная гигиена полости рта;
- наложение повязки (временной пломбы);
- пародонтологическое лечение зубов;
- лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией (включая операции с цистэктомии с резекцией верхушки корня) а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- отбеливание зубов;
- замена втулок (матриц), проведение починок протезов, изготовленных в других клиниках.

Гарантия не распространяется на нормальный износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные ненормальным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникающие в результате несоблюдения указанных требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций и графика посещений и профилактических осмотров врача, отмеченных в карте;

- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при самолечении стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом, самостоятельной коррекции протезов);
- при отказе потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- если пациент будет корректировать результаты лечения в другой стоматологической клинике.

Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный приём к лечащему врачу.

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

При недоверии со стороны пациента к врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к заведующему соответствующего отделения, заместителю главного врача или главному врачу Клиники.

Вопросы материальных выплат пациенту (уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)) решаются администрацией ЦНИИС и ЧЛХ только после проведения комиссионного осмотра с участием пациента.

Прекращение действия гарантии:

Средние проценты успешности лечения, действующий в ООО «Медицинский центр»

Обработка и пломбирование корневых каналов.

Практический опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 95% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма, состояния зубов и индивидуальной анатомии системы корневых каналов.

Установка дентальных имплантатов.

Среднестатистический показатель приживления дентального имплантата в первый год после установки — 95%.

Основными факторами риска дентальной имплантации являются: курение, бруксизм (ночное скрежетание зубов), несоблюдение гигиенических рекомендаций по уходу за протезными конструкциями, установленными на дентальных имплантатах, наличие сопутствующих заболеваний (сахарный диабет, остеопороз и т.п.), о чем пациент должен быть проинформирован на этапе составления плана лечения.

Заболевание пародонта.

Пародонтологическое лечение является успешным в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач), что проявляется стабилизацией процесса и длительной ремиссией.