

Утверждаю

директор ООО «Дента»

Осипенко М.А.



Положение о гарантиях в ООО «Дента»

ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Дента» (далее—Клиникой) и пациентом (далее—Заказчиком). При оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств. Клиника строго руководствуется: Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 № 323-ФЗ и Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1«О защите прав потребителей».

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

Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, в соответствии с существующими технологиями, все материалы сертифицированы, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории Российской Федерации.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

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.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, то есть с момента оказания услуги.

Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается лечащим врачом и указывается в медицинской документации с учетом обстоятельств установления гарантии.

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

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.

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 - неустраняемый 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; это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных затрат (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

Пациент информируется, что на качество оказанной ему услуги в течение гарантийного срока влияют следующие необходимые условия и обстоятельства, несоблюдение которых может привести к неустойчивости результата оказанной ему стоматологической помощи, а также недостижению цели оказания стоматологической помощи:

- 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)

4. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

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 аллергологического 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 упреждения нежелательных последствий;
- - 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).

Совокупность указанных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

Гарантийный срок и срок службы устанавливается врачом индивидуально для каждого пациента. Возможные причины уменьшения врачом предполагаемого гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение

стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том

числе проявляющееся 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);

- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18

сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. ДЕЙСТВИЕ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

При установлении следующих фактов и следующих случаях гарантийный срок может быть уменьшен, а претензии пациента не могут быть устранены за счет Клиники, если установлено, что возникновение недостатков обусловлено этими фактами и случаями:

- у пациента возникли (проявились) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних негативно повлияли 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;
- при лечении каналов постоянных зубов с несформированными верхушками у детей в возрасте от 6 до 11 лет;
- на лечение зубов у детей в возрасте до 5 лет включительно, в связи с анатомо-физиологическими особенностями, лабильной психикой;
- при наличии подвижности зубов (гарантийный срок устанавливает лечащий врач);
- при наличии диагноза заболеваний десен: пародонтоз;
- на эндодонтическое лечение при лечении депульпированного зуба;
- 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;

- на зубы, лечение которых проходило в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний. Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его амбулаторной медицинской карте.

При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА МЕДИЦИНСКИЕ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

7.1. Услуги по терапевтической стоматологии.

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита, реставрация зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, подготовка (лечение) зубов под протезирование, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования).

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

№ п/п	Наименование	Срок	Срок
		гарантии	службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из химического композита «жидкость-порошок»		
1.1.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 мес.	6 мес.
1.1.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 мес.	6 мес.
1.2.	Пломба из химического композита «паста-паста»		
1.2.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 мес.	6 мес.
1.2.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 мес.	6 мес.
1.3.	Пломба из композита светового отверждения		
1.3.1.	I класс по Блэку	6 мес.	6 мес.
1.3.2.	II, III, IV, V классы по Блэку	6 мес.	6 мес.
1.3.3.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 мес.	6 мес.
1.4.	Виниры	9 мес.	9 мес.
1.5.	Вкладки	3 мес.	3 мес.

Примечание:

1. Данные сроки действительны для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или медленно текущим процессом. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ более 18 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, в случае, если установлено, что такое явилось причиной возникновения недостатков стабильность результата оказания стоматологической услуг не может быть гарантирована.

4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы в ряде случаев не могут быть установлены.

7.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

- безметалловые коронки (спечённая керамика, прессованная керамика, композитные коронки);

- съёмные конструкции: полные съёмные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламперами, фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы;

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок Службы
1.	Вкладки		
1.1.	Из металла	3 мес.	3 мес.
1.2.	Из металлокерамики	3 мес.	3 мес.
2.	Виниры	9 мес.	9 мес.
3.	Коронки		
3.1.	Из пластмассы	1 мес.	1 мес.
3.2.	Из металлокерамики	1 год	1 год
3.3.	Из оксида циркония	1 год	1 год
3.4.	Из композиционного материала	6 мес.	6 мес.
4.	Коронки цельнолитые		
4.1.	Из КХС, НХС	1 год	1 год
5.	Мостовидные протезы		

5.1.	Цельнолитые из КХС, НХС	6 мес.	6 мес.
5.2.	Мостовидные протезы из металлокерамики	6 мес.	6 мес.
6.	Съемные протезы		
6.1.	Бюгельные протезы	6 мес.	6 мес.
6.2.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 мес.	6 мес.
6.3.	Полные съемные пластиночные протезы	6 мес.	6 мес.

Примечание:

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

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, в случае, если установлено, что таковое явилось причиной возникновения недостатков стабильность результата оказания стоматологической услуг не может быть гарантирована.

3. 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 гарантийный срок не устанавливается.

4. Временные ортопедические конструкции подлежат обязательной замене на постоянные. Если по вине пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок не устанавливается.

7.3. Услуги по постановке имплантантов.

ООО «Дента» гарантирует пациенту использование сертифицированных имплантантов. При проведении операции будет обеспечен необходимый уровень стерильности, что имеет большое значение для длительной службы имплантантов и профилактики их отторжения, максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата, врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Клиника не гарантирует 100% приживаемость имплантанта, т.к. имплантант является инородным телом и неизвестна реакция организма на его вживление, однако в 95-97% случаев происходит приживление имплантантов.

Гарантии на установку имплантантов не распространяются:

На пациентов, имеющих абсолютные и относительные противопоказания к операции постановки имплантантов:

- на момент сбора анамнеза;

- выявленные в процессе посещения профилактических осмотров недостатки, связанные с неудовлетворительной гигиеной полости рта;
- несоблюдение рекомендаций врача и графика осмотров;
- при обращении на консультацию в другие клиники;
- в момент отторжения имплантатов.

№ п/п	Наименование	Срок	Срок
		гарантии	службы
1.	1 этап хирургический (установка имплантата)	1 год	1 год
2.	2 этап ортопедический (протезирование на имплантатах)	1 год	1 год

Претензии относительно установленных имплантов рассматриваются врачебной комиссией ООО «Дента». Врачебная комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших отторжение имплантата, в том числе выписки из истории болезни, результаты дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента. Отказ пациента от предоставления соответствующей достоверной информации приводит к невозможности врачебной комиссии определить причины отторжения имплантов и удовлетворить претензии пациента.

После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (протезирование на имплантатах) гарантийные срок не действует, если установлено, что недостатки возникли вследствие перечисленных обстоятельств:

1. Пациент не посещает врача для проведения контроля за конструкцией в 1-ый год - 1 раз в 3 месяца, со 2-го года - 1 раз в 6 месяцев.

2. Пациент не посещает врача для проведения профессиональной гигиены полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев. При необходимости по назначению врача — чаще.

3. При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям, если не пользуется разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 4-е месяца.

7.4. Услуги по ортодонтии.

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты), в течение всего срока ношения ортодонтической конструкции.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов (брекеты) во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механической и адгезивной.

Механическая. По вине пациента. При этом клей остается на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до 3 раз за курс лечения, пациент обязан оплатить фиксацию согласно установленным расценкам, стоимость брекетов лишь в случае их поломки или потери. В противном случае клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

Адгезивная. Обусловлена нарушением адгезии (попала влага при фиксации). Клей остаётся на брежете. Повторная фиксация пациентом не оплачивается. Оплата взимается только за брекет в случае его потери или поломки.

В случае поломки ортодонтической дуги или иных элементов брекет-системы стоимость новой дуги (элемента) взимается с пациента.

Гарантийные обязательства не распространяются, если установлено, что недостатки возникли в связи с:

- ношением пациентом только съёмных ретенционных аппаратов (каппа, пластинка);
- только проволочных ретенционных конструкций;
- отказа пациента от ретенционных аппаратов;
- неявки на гарантийный профосмотр.

В случае поломки ретенционного аппарата пациент должен немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

Гарантийный срок не устанавливается:

- на съёмные детские ортодонтические пластинки и аппараты при их механическом повреждении или потере.

При поломке съемной ортодонтической конструкции, починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту

Гарантийный срок аннулируется, если установлено, что недостаток возник вследствие перечисленных обстоятельств:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

8. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

Стоматологические заболевания, указанные в п.8, 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.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов.

9. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

9.1 Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- 1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);

- 3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- 5) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/нарушены);

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока,

установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы,
- подвижность пломбы,
- отлом части пломбы,

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

9.2 Ортопедическая стоматология.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки,
- изменение цвета протезов,
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой,
- отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- при изготовлении вкладок, виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части вкладки, винира,
- нарушении целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол (скол, отлом) облицовки,
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба,
- перелом протезов.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

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