

Первый заместитель генерального директора
ООО «Стоматологическая клиника ЮниДент»

Утверждаю:

У.В. Конева

27.07.2018г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах и сроках службы
при оказании платных медицинских услуг
в стоматологической клинике ООО «Стоматологическая клиника ЮниДент»

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи, нашим пациентам гарантируется:

1. *предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);*
2. *проведение консультации и консилиума врачей;*
3. *проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;*
4. *учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;*
5. *составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;*
6. *использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике;*
7. *индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;*
8. *безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;*
9. *точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;*
10. *тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;*
11. *применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;*
12. *проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;*
13. *проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в шесть месяцев;*
14. *динамический контроль процесса и результатов лечения;*
15. *мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;*
16. *определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;*
17. *достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).*

Совокупность обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

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 «Стоматологическая клиника ЮниДент» (далее «Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом № 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 стоматологии 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:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

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

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

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 Гарантийном талоне или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

- при наличии подвижности зубов;
- 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 Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

- при наличии подвижности зубов;
- 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.

5. Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения составленного в Клинике.

6. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта выполненных работ.

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

7. СОКРАЩЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

7.1. 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 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);
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

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

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

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

8. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

8.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был экстренно обратиться за помощью, находясь в другом городе. В случае обращения Заказчика за неотложной стоматологической помощью в другие лечебные учреждения, он не позднее 3-х дней после обращения в это учреждение, должен предоставить выписку из медицинской карты и рентгеновские снимки. В этом случае, вопрос о сохранении гарантии будет решаться в индивидуальном порядке.

- Пациент не обращался в клинику Исполнителя при возникновении дискомфорта и других проявлениях в области проведенного лечения;

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

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

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

- 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. д.);

- 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);

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

8.3. При исправлении существующих либо кажущихся недостатков в других клиниках без осмотра врачами (врачебной комиссией) клиники «Стоматологическая клиника ЮниДент» - все гарантии аннулируются.

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

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

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба		
1.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	нет	нет
1.4.	V класс по Блэку	нет	нет
2.	Пломба из композита светового отверждения	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры терапевтические	8 месяцев	8 месяцев
4.	Вкладки терапевтические	12 месяцев	12 месяцев

- 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%.

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

- В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

9.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики	1 год	3 года
3.2.	из металлокомпозита	1 год	2 года
4.	Бюгельное протезирование	1 год	2 года
5	Коронки:		
5.1.	из пластмассы	4 месяца	6 месяцев
5.2.	из металлокерамики	1 год	2 года
5.3.	из металлокомпозита	1 год	1 год
6.	Напыление	3 месяца	6 месяцев
7.	Починка протезов (изготовленных в нашей клинике при истекшем сроке гарантии)	1 месяц	1 месяц
8.	Протезирование на имплантатах	1 год	2 года

- Гарантия не дается на починку протеза, изготовленного не в нашей клинике.

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

- 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.

- Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений ввиду их естественного износа.

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

- Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии.

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

- повторное эндодонтическое лечение;
- операция по установке зубного имплантата;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- операция удаления зуба;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;

- при восстановлении зубов, разрушенных более чем на 1/2 объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

Гарантия не распространяется на реставрацию и лечение зубов во фронтальном участке (передних зубов) при:

- отсутствию жевательных зубов;
- патологии прикуса;
- наличии вредных привычек;
- наличии профвредностей (охранники, спортсмены, музыканты духовых инструментов и т.п.).

Эндодонтическое лечение

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

Эндодонтическое лечение по поводу острого и хронического гранулирующего или гранулематозного периодонтита и кисты корня зуба является условным.

Постановка имплантатов

Гарантируется полное приживление имплантатов в 97 % случаев (срок службы от 5 лет и более).

Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата - пациенту возвращается 50% стоимости, оплаченной Пациентом.

Во всех случаях при установке имплантатов пациенту гарантируется:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- максимальная безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Удаление зуба

Гарантируется, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль и т. д.