

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ НА РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ООО «КЛИНИКА ДОКТОРА ПАВЛЕНКО»

1. Общее.

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2 – ФЗ от 09.01.96г., Федерального Закона РФ от 17.12.99г. №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96г. №27).

1.2 Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Клиника доктора Павленко» (далее именуемая «Клиника»).

1.3 Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

1.4 Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

Гарантийный срок – это период, в течении которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Безусловные гарантии.

Безусловные гарантии в нашей клинике даются пациентом всегда, в обязательном порядке и без каких либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В безусловном, обязательном порядке мы гарантируем:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума специалистами нашей клиники (как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента);
- проведение лечения специалистами, имеющими дипломы, сертификаты, подтверждающие их право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого плана лечения);

- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей клинике, в соответствии со стандартами;
- 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;
- безопасность лечения обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использований разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая нами благодаря наличию должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, благодаря высокопрофессиональной подготовки наших врачей, зубных техников, медсестер, администраторов, а также специальные средства контроля их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных бесплатных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемых врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов с учетом имеющихся в стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

Совокупность данных обязательных, безусловных гарантий и создает предпосылку к качественному лечению и устойчивости его результатов.

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.

Недостаток работы, услуги – несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора, или целям, для которых работа, услуга такого рода обычно используется, или целям о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Существенный недостаток – это неустранимый 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. К существенным недостаткам не относятся оказанные услуги, работы имеющие **конструктивные особенности** изделия, такие как поставленная на стоматологическую клейкую основу брекет система, раскручивание фиксирующего винта имплантата, расцементировка временных конструкций, неоднократная коррекция съемных протезов, неоднократная примерка ортопедических конструкций, изготовление искусственной части зуба, шинирование зубов, керамическое покрытие коронок (образование сколов и трещин) и другие.

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 36 месяцев (3 лет). На ортопедические конструкции срок службы составляет до 60 месяцев (5 лет).

Клиника информирует пациента об указанных сроках службы и сроках 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.

В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,

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

Исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами).

В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

2. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике.

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы (Таблицы №1, №2 настоящего Положения). В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;

- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);

- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте и в выписном эпикризе с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия _____ месяцев».

2.1 В терапевтической стоматологии:

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита, 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 для последующего протезирования.

Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают 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 с постановкой постоянной пломбы, покрытие зуба коронкой (по медицинским показаниям).

Виды работ			
№	Пломбы из композитного светоотверждаемого материала	Срок гарантии	Срок службы
1.	Кариес на жевательной поверхности зубов	12 месяцев	24 месяца
2.	Кариес на контактной поверхности малых	12 месяцев	24 месяца

	и больших боковых зубов		
3.	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	12 месяцев	24 месяца
4.	Кариес на контактной поверхности резцов с нарушением угла коронки, кариес в придесневой области	12 месяцев	24 месяца
5.	Шинирование зубов	12 месяцев	24 месяца

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%.

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется.

4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

5. На временные пломбы гарантия не устанавливается.

6. Гарантия на лечение и протезирование зубов, на которых ранее были пломбы и коронки, установленные не в клинике «Исполнителя» - 6 месяцев.

2.2 В ортопедической стоматологии:

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы (иммедиат протез).

Гарантия не устанавливается на:

- на починку протеза
- на перебазировку протеза
- на приварку кламмеров
- на зубы, восстановленные культевой вкладкой

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

Виды работ			
№		Срок гарантии	Срок службы
1.	Виниры	12 месяцев	60 месяцев

2.	Вкладки - керамические - металлические		60 месяцев
3.	Коронки		
	Из пластмассы (временные)	1 месяц	3 месяца
	Безметалловые (оксид циркония)	12 месяцев	60 месяцев
	Металлокерамические	12 месяцев	60 месяцев
	Стальные	12 месяцев	36 месяцев
	Бюгельные	12 месяцев	36 месяцев
	Литые	12 месяцев	36 месяцев
	Стальные, облицованные пластмассой	12 месяцев	36 месяцев
	Стальные, с плазменным напылением	12 месяцев	36 месяцев
4.	Бюгельные протезы	12 месяцев	60 месяцев
5.	Гибкий нейлоновый протез	12 месяцев	60 месяцев
6.	Съемный пластиночный протез:		
	Полный	12 месяцев	36 месяцев
	Частичный	12 месяцев	36 месяцев
	Временный замещающий протез (иммедиат протез)	1 месяц	3 месяца

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляются на возмездной основе.

Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно Закону «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов и случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени и 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 для протезирования) выполняются за счет пациента.

Важное замечание:

1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное 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).

2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

3. Гарантия на лечение и протезирование зубов, на которых ранее были пломбы и коронки, установленные не в клинике «Исполнителя» - 6 месяцев.

2.3 В ортодонтической стоматологии.

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

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Вид работ	Срок гарантии	Срок службы
1	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
2	- каппа однослойная	4 месяца	8 месяцев
3	- несъемный ретейнер	6 месяцев	18 месяцев
4	- вестибулярная пластинка	12 месяцев	24 месяца

Примечание:

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

2. Гарантийный срок аннулируется:

- 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.).
- при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

2.4 В хирургической стоматологии.

Клиника гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией.

2.5 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:

- эндодонтическое лечение зуба ранее проведенное в другом лечебном учреждении по поводу осложненного кариеса;
- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- операция с цистэктомии с резекцией верхушки корня;

- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов.

3. Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике.

3.1 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.

3.2 Постановка имплантатов.

- Среднестатистические показатели успешности имплантации с последующим протезированием – 99%. Курение, бруксизм (ночное скрежетание зубов) является основными факторами риска имплантации в отдаленные сроки.
- Гарантийный срок на дентальные имплантаты установленные в ООО «Клиника доктора Павленко» составляет 12 месяцев.
- В случае непреживления имплантата повторная установка имплантата в рамках согласованного плана лечения осуществляется за счет Клиники. При невозможности повторной имплантации, сумма, внесенная за оплату услуг имплантации, учитывается при протезировании или возвращается пациенту 50% стоимости.
- В случае отказа от установки зубного протеза на установленные исполнителем имплантаты гарантийные обязательства на имплантаты не сохраняются.

3.3 Заболевания пародонта.

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