

«УТВЕРЖДАЮ»
Приказ № __
Директор
ООО «Дентал класс»
Беличенко Юрий Николаевич
«__» _____ 2016

Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ООО «Дентал класс»

ОБЩЕЕ

Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

Стоматологические услуги представляют собой определенные действия, совершаемые врачами-стоматологами. Объектом действий выступает ротовая полость и зубочелюстная система: зубы, пародонт, слизистая, слюнные железы и др.

Действия (стоматологические услуги) имеют начало и конец их выполнения, характеризуются определенным содержанием, объемом, включают в себя потребительские свойства, под которыми понимается полезность услуги для потребителя в виде возможного наступления благоприятного изменения в ротовой полости.

Недостаток стоматологической услуги - несоответствие услуги условиям договора или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых стоматологическая клиника была поставлена в известность потребителем при заключении договора

Существенный недостаток стоматологической услуги - 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.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона):

-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 потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в стоматологию ООО«Дентал класс» (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему или любому другому врачу.

-Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

-В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

- В течение гарантийного срока и (или) в течении установленного срока службы пациенту необходимо прийти на приём, завизировать заявление или претензию, выслушать рекомендации врача. Всё общение происходит в очной форме.

ООО «Дентал класс»:

в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы

в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

-Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной: передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения.

-Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи

(лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение

ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

-Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение.(Для проведения нового лечения или перелечивания того зуба, (дефекта зубного ряда, клинической ситуации), лечение которого осуществляется (или осуществлялось) в стоматологии «Дентал класс»)

Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

-Если Пациент принимает решение прекратить лечение в стоматологии «Дентал класс», необходимо написать заявление о расторжении договора.

-Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

-Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;

-Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

-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. в соответствии с установленными стандартами);

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

- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
 - Естественный износ матриц замковых съемных протезов.
 - Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.
- В** случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Услуги по терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов с последующей obturацией устьев с помощью постановки постоянной пломбы или дальнейшего протезирования.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пломба из стеклоиономерного цемента или композита	1 год	До 5-ти лет
2	Временная пломба	До повторного посещения	До 2-х месяцев
3	Прямые виниры	9 мес.	До 3-х лет
4	Пломбы, при убыли тканей зуба более 50%	6 мес.	До 2-х лет

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются в 2 раза.

Услуги по 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 и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония)
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения **не устанавливаются:**

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1-2 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

В период срока гарантии и 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 дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

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

При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных договором, гарантийный срок либо сокращается в 2 раза, либо аннулируется.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании ортопедической помощи

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки:		
1.1	из пластмассы	6 мес.	До 2-х лет
1.2	из металлокерамики	2 года	До 10-ти лет
1.3	Цельнолитые	2 года	До 5-ти лет
1.4	Без металлических	2 года	До 7-ми лет
2	Мостовидные протезы		
2.1	из металлокерамики	2 года	До 7-ми лет
2.2	Цельнолитые	2 года	До 7-ми лет
2.3	Без металлических	2 года	До 7-ми лет

2.4	из пластмассы	6 мес.	До 2-х лет
3	Пластмассовые и Нейлоновые протезы		
3.1	Частичные съёмные пластин	1 год	До 5-ти лет
3.2	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	До 5-ти лет
4	Бюгельное протезирование	1 год	До 5-ти лет
5	Починка протезов	1 мес.	

Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены стоматологией «Дентал класс» в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки; выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов;

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.